

Université de Montréal

La perception du risque terroriste et de ses conséquences sur la gestion de la sécurité dans
le système de transport en commun de Montréal

Par

Tara Felicia Browne

École de criminologie
Faculté des arts et sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade
M.Sc. en criminologie

Août 2010

© Tara Felicia Browne, 2010

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé:

La perception du risque terroriste et de ses conséquences sur la gestion de la sécurité dans
le système de transport en commun de Montréal

présenté par:

Tara Felicia Browne

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes:

Massimiliano Mulone
Président-rapporteur

Samuel Tanner
Directeur de recherche

Stéphane Leman-Langlois
Codirecteur de recherche

Fabien Jobard
Membre du jury

RÉSUMÉ

Dans cet ouvrage, nous cherchons à comprendre l'impact des perceptions sur la production et la gestion de la sécurité dans le réseau du transport en commun de Montréal. Quinze entrevues de recherche ont été effectuées avec des policiers de l'Unité-Métro pour dégager les principaux éléments qui entrent dans la conception du risque. Les policiers sont appelés à travailler dans un environnement où, d'une part, il n'y a jamais eu d'attaques terroristes, mais d'autre part qui demeure une cible potentielle à la fois pour les experts, les gouvernements et dans la culture populaire. Nos résultats montrent que les policiers se développent une perception du risque qui leur est propre. En général, ils ont une attitude pragmatique qui leur permet de relativiser les situations et de décider lesquelles nécessitent une intervention de leur part. De plus, les policiers adoptent des stratégies de justification et de protection qui minimisent la perception du risque. Nos participants soulignent que ces stratégies sont nécessaires pour leur permettre d'effectuer leurs tâches quotidiennes. Ainsi, afin d'échapper à la paranoïa, les policiers évitent de penser à la menace terroriste et focus plutôt leur attention sur la criminalité sur laquelle ils ont l'impression d'avoir un pouvoir réel. Toutefois, la vigilance reste de mise. Malgré que les policiers ne conçoivent pas le risque de la même manière que les gestionnaires, la présence de l'Unité-Métro demeure un élément important de production de la sécurité sur le terrain.

MOTS-CLÉS: Terrorisme – Infrastructures essentielles – Perceptions – Amplification sociale du risque – Transport municipal

ABSTRACT

The research presented in this thesis aims to understand the impact of perceptions on the production and management of security in the Montreal transit system. Fifteen research interviews were conducted with police officers from the Metro Unit to identify the key elements involved in the perception of risk. The police officers are called to work in an environment where, on the one hand, there has never been any terrorist attacks, but on the other, remains a potential target according to experts, governments and popular culture. Our results show that the police officers develop a perception of risk specific to their tasks. In general, they have a pragmatic attitude which allows them to quickly sort situations and decide which ones need their attention. In addition, the police officers adopt justification and protection strategies that allow them to minimize their perception of risk. Participants insist that these strategies are necessary to enable them to perform their daily tasks. Thus, in order to escape falling into a paranoid state, the police officers avoid thinking about the terrorist threat, preferring to focus their attention on the crimes on which they believe to have an actual power. However, vigilance is still required. Although the police officers did not perceive the risk in the same way as administrators, the presence of the Metro Unit remains an important part of the production of security in the Montreal transit system.

KEY-WORDS: Terrorism – Critical infrastructures – Perceptions – Social amplification of risk – Municipal transport

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	11
CHAPITRE I - TERRORISME ET SÉCURITÉ DES INFRASTRUCTURES	14
1.1 TERRORISME ET ANTITERRORISME	15
1.1.1 LE TERRORISME: DÉFINITIONS ET TENDANCES	16
1.1.2 LE TERRORISME AU CANADA: MENACES ET VULNÉRABILITÉS	18
1.1.3 L'ANTITERRORISME AU CANADA: UNE RÉPONSE JURIDIQUE, POLITIQUE ET POLICIÈRE	21
1.2 LE TERRORISME DANS LE TRANSPORT EN COMMUN	28
1.2.1 ATTENTATS TERRORISTES SUR DES INFRASTRUCTURES ESSENTIELLES DE TRANSPORT	29
1.2.2 PARTICULARITÉS DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT	32
1.3 L'AGENT ET SON ENVIRONNEMENT ORGANISATIONNEL	36
1.3.1 LA SÉCURITÉ DANS LE TRANSPORT EN COMMUN: LA VILLE DE MONTRÉAL	36
1.3.2 LA SOCIALISATION ET LA CULTURE POLICIÈRE	41
1.3.3 LA DISCRÉTION POLICIÈRE	43
1.3.4 LES VARIABLES QUI INFLUENCENT LE COMPORTEMENT	44
1.4 LA PERCEPTION DU RISQUE	47
1.4.1 L'ÉVALUATION « OBJECTIVE » DU RISQUE: L'ANALYSE	48
1.4.2 L'ÉVALUATION « SUBJECTIVE » DU RISQUE: LES SENTIMENTS ET L'EXPÉRIENCE	49
1.4.3 L'AMPLIFICATION SOCIALE DU RISQUE	52
1.4.4 ÉTUDE SUR LA PRATIQUE DE SÉCURITÉ EN MATIÈRE D'ANTITERRORISME	56
PROBLÉMATIQUE	59
CHAPITRE II - MÉTHODOLOGIE	61
2.1 LES JUSTIFICATIONS QUANT AUX CHOIX MÉTHODOLOGIQUES	62
2.1.1 L'APPROCHE QUALITATIVE	62
2.1.2 L'ENTRETIEN	64
2.1.3 APPLICATIONS À LA PRÉSENTE ÉTUDE	66
2.2 CORPUS EMPIRIQUE	67
2.2.1 LES STRATÉGIES D'ÉCHANTILLONNAGE (RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS)	68
2.2.2 LE PROFIL (OU CARACTÉRISTIQUES) DES PARTICIPANTS	69
2.2.3 LES CONDITIONS DE LA CUEILLETTE DES DONNÉES	70
2.3 LES STRATÉGIES D'ANALYSE	73
2.4 LES LIMITES DE L'ÉTUDE	73

CHAPITRE III - PERCEPTIONS DES INTERVENANTS DE PREMIÈRE LIGNE EN SÉCURITÉ	76
3.1 LE TERRORISME	77
3.1.1 CONNAISSANCES GÉNÉRALES SUR LE TERRORISME	77
3.1.2 FACTEURS DE PROTECTION (ET DE RISQUE) DE LA SOCIÉTÉ CANADIENNE	80
3.1.3 MENACES PERÇUES	82
3.1.4 EN RÉSUMÉ	84
3.2 LE TRANSPORT COMME CIBLE	84
3.2.1 PARTICULARITÉS DU MÉTRO	85
3.2.2 STRATÉGIES DE SÉCURISATION (ACTUELLES ET PROPOSÉES)	89
3.2.3 RÉSISTANCE AUX CHANGEMENTS	94
3.2.4 EN RÉSUMÉ	96
3.3 LE TRAVAIL POLICIER	97
3.3.1 RELATIONS ORGANISATIONNELLES	97
3.3.2 NOUVEAUX POUVOIRS	101
3.3.3 RESPONSABILITÉS, IMPORTANCE DU TRAVAIL ET RISQUES DU MÉTIER	103
3.3.4 QUOTIDIEN	106
3.3.5 EN RÉSUMÉ	112
3.4 LES OUTILS DE CONTEXTUALISATION	112
3.4.1 L'ÉVALUATION ACTUARIELLE: L'ANALYSE	112
3.4.2 L'ÉVALUATION SUBJECTIVE: LES SENTIMENTS ET L'EXPÉRIENCE	113
3.4.3 EN RÉSUMÉ	118
CHAPITRE IV - ÉVALUATION DES RISQUES ET L'AMPLIFICATION SOCIALE	119
4.1 LES FACTEURS PSYCHOLOGIQUES ASSOCIÉS AU RISQUE: LE TERRORISME	120
4.2 LES STRUCTURES INSTITUTIONNELLES: LE SPVM	123
4.3 LE COMPORTEMENT SOCIAL DU GROUPE: L'UNITÉ-MÉTRO	126
4.4 LES RÉPONSES INDIVIDUELLES: LE POLICIER	128
4.5 LES FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX: LE RÉSEAU DU TRANSPORT EN COMMUN	130
CONCLUSION	133
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	139

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

<i>TABLEAU 1 : ATTAQUES TERRORISTES CONTRE LE TRANSPORT FERROVIAIRE, 1998-2003</i>	30
<i>TABLEAU 2: ÉVALUATION DU RISQUE SELON LA PROBABILITÉ D'UN INCIDENT ET DE SA GRAVITÉ</i>	48
<i>TABLEAU 3: DISTRIBUTION DES VARIABLES SIGNALÉTIQUES DES PARTICIPANTS</i>	70
<i>FIGURE 1: STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU SPVM</i>	40
<i>FIGURE 2: AMPLIFICATION SOCIALE DU RISQUE</i>	53

LISTE DES ABRÉVIATIONS

CEIM: Centre d'évaluation intégrée des menaces
 CST: Centre de la sécurité des télécommunications
 FLQ: Front de libération du Québec
 GAT: Groupe antiterrorisme
 GRC: Gendarmerie royale du Canada
 PDQ: Poste de quartier
 SCRS: Service canadien de renseignement de sécurité
 SPVM: Service de police de la Ville de Montréal
 SQ: Sûreté du Québec
 STM: Service de transport de Montréal

À Jean-Paul (1944-2010)...

*Notre collaboration fut beaucoup trop brève,
mais vous aurez toujours une place spéciale dans mon cœur.*

et

*À tous ceux et celles qui m'ont supporté tout au long de cette aventure...
...you know who you are!*

REMERCIEMENTS

They say “it takes a whole village to raise a child”... here is my village!

À Stéphane... Tu as si gracieusement accepté d’adopter une orpheline de maîtrise. Sans ta patience et ton support, je ne me serais sûrement jamais rendu jusqu’au bout. Tu as su me redonner courage et détermination en temps de crise. Ton attitude franche et directe m’a ébranlée plus d’une fois, mais je comprends maintenant que celle-ci avait son utilité... me donner le coup de pied dans le derrière dont j’avais souvent besoin. Je ne saurais te remercier suffisamment.

À Samuel... Malgré que tu te sois joint à ce projet en court de route, ta disponibilité et tes conseils ont été précieux. Tes commentaires constructifs ont toujours été une source de motivation et de confiance. Tu avais souvent les mots justes pour me donner courage et je sens que ta vision externe a été bénéfique pour la recherche. Parfois la vie fait bien les choses... tu as été le dernier coup de pouce dont j’avais besoin pour finir.

À l’équipe de l’unité métro... Vous m’avez ouvert la porte sur un univers riche d’expériences et de connaissances. Ce fut un réel plaisir de voir le monde à travers votre lentille, de vous écouter, de discuter, et d’échanger sur divers sujets. J’espère que nous aurons la chance de travailler ensemble de nouveau.

To my mom, my dad, my little brother... You stood by me, you put up with me, you supported me, you sometimes made fun of me, but most of all, you always loved me. What more can I ask for? You are the people I care most about and without whom I could not have accomplished this endeavour.

To the Browne’s... You have demonstrated a thirst for knowledge which has encouraged me to go further in my studies. Thank you for showing me that learning can be fun, at any age, and for continuously challenging me through, sometimes, heated debates.

To the Zampini’s... You took care of my soul through out this whole ordeal. Your moral support and encouragement was my chicken soup. When motivation was low... you were only a phone call away! When I needed unconditional love and support... you were only a bus ride away! And a special thank you goes to Ariana, Cristina and Matthew, words cannot express how much you helped me stay positive.

Alla mia nonna... Grazie per aver avuto il coraggio di fare i sacrifici necessari per assicurare una vita migliore per i vostri figli e nipoti. È grazie a lei che ho la possibilità a seguire i miei sogni. Mi fai venire voglia di essere una persona migliore. Questa tesa è anche per voi!

To Anna... You were the self-promoted procrastination-officer. Thank you for always being honest with me and for tolerating no excuses. But most of all, thank you for being a great friend.

À mon quatuor de femmes extraordinaires, Caroline, Édith, Kim et Marie-Noëlle¹... Vous avez assuré l'équilibre vital dans ma vie. Même si le temps nous manquait souvent, vous n'avez jamais cessé d'être proche. Avec un coup de fil, je savais que je pouvais compter sur vous tous pour être une « pique-niqueuse spontanée » en temps de solitude, une « cheeleader » en temps d'angoisse, une « robe éponge » en temps de peine, une « bouée de sauvetage » en temps de crise... Avec une bière sur la table et une amie à ses côtés, il n'y a rien qui ne puisse pas être réglé!

Au troupeau du Corridor-Est (et à Marc-André)... Nos diners ensemble ont su me faire rire, me changer les idées, me garder seine d'esprit. Nos nombreux échanges m'ont fait comprendre que je n'étais pas seule, me donnant ainsi confiance en mes propres capacités. Cette motivation et cet encouragement sont un cadeau que vous m'avez donné jour après jour et pour lequel je vous remercie de tout mon cœur.

¹ Veuillez noter que l'ordre est alphabétique et n'indique en rien le niveau de préférence de l'auteur.

INTRODUCTION

Depuis le milieu des années 1990, plusieurs experts s'accordent pour dire qu'est apparue une nouvelle forme de terrorisme international, plus violente et destructrice que le terrorisme traditionnel. Par ailleurs, ce nouveau terrorisme serait caractérisé par l'absence de revendications, au profit d'un message symbolique non écrit qui se traduit simplement par: « Où que vous soyez, sachez que vous êtes vulnérables »². Bien évidemment, les attentats du 11 septembre 2001 représentent le meilleur exemple de ce nouveau concept. Par le passé, nous avions l'habitude d'être confrontés, de manière générale, à des groupes terroristes qui revendiquaient rapidement leurs actes dans le but d'obtenir des concessions précises dans le cadre d'une négociation associée à des objectifs clairs. Or, puisque les attentats contre le World Trade Center et le Pentagone n'ont fait l'objet d'aucunes revendications, le concept de négociation disparaît entièrement pour laisser place à la peur dans l'esprit des gens.

De plus, l'attention médiatique suscitée par ces attentats a fait le portrait d'une menace terroriste omniprésente dans tout l'Occident. D'autre part, nous remarquons aussi que cette nouvelle forme de terrorisme cible de plus en plus fréquemment les infrastructures jugées essentielles (ou critiques), comme les systèmes de transport en commun. Les attentats survenus à Madrid en 2004 et à Londres en 2005 n'ont fait qu'ajouter à ce phénomène.

Or, en raison des difficultés à saisir et à gérer les dangers actuels, une nouvelle discipline intellectuelle appelée *risk assessment* a été créée. Celle-ci permet d'identifier, de caractériser et de quantifier le risque sur une base objective. Toutefois, il ne faut pas oublier que la majorité des citoyens (incluant les acteurs de la sécurité) se fient à leur jugement et à leur intuition pour évaluer un risque, ce qui est communément appelé *risk perception*. Ainsi, même si nous savons que la fréquence des attaques terroristes est objectivement très faible, c'est la perception subjective de ce nouveau risque qui crée une peur et un sentiment d'insécurité chez les citoyens. Pour les acteurs de la sécurité, cette perception, qu'un risque est imminent ou pas, aura certes, une influence sur la manière dont ils choisiront d'intervenir dans le cadre de leur emploi.

² Dubé, F.-P., Gagné, K. (2001, 12 septembre). « Un nouveau visage du terrorisme? ». *La Presse*, A29.

Compte tenu du fait que les terroristes utilisent la peur comme tactique et qu'ils s'en prennent aux infrastructures essentielles, il est important de comprendre comment les acteurs, œuvrant dans le domaine de la sécurité, conçoivent le risque d'une attaque terroriste. Suivant cette logique, nous nous sommes intéressés à la conception du risque terroriste chez les acteurs de la sécurité du réseau du transport en commun de Montréal et aux principaux éléments qui entrent dans la construction de cette perception. Bien que plusieurs auteurs se soient penchés sur la question de la perception du risque auprès des citoyens, très peu ont étudié la conception du risque chez les responsables de la sécurité. C'est pourquoi, à l'aide du cadre théorique de l'amplification sociale du risque de Kasperson et coll. (1988), nous avons tenté de dégager les caractéristiques qui sont susceptibles d'avoir une influence sur la perception de la menace terroriste, et par le fait même, de comprendre les outils utilisés pour mettre en contexte leurs perceptions.

La présente étude est divisée en quatre grands chapitres. Dans un premier temps, nous procéderons à une recension des travaux pertinents, notamment ceux portant sur le terrorisme et l'antiterrorisme, sur les infrastructures essentielles de transport, sur l'acteur et son environnement, ainsi que sur la perception (objective et subjective) du risque. La seconde partie permettra de bien situer l'approche méthodologique utilisée pour répondre aux différents sous-objectifs de cette étude. À cet effet, nous verrons le profil des participants et les stratégies d'échantillonnage associées, ainsi que les stratégies d'analyse et les limites de l'étude. La troisième partie contiendra les données recueillies qui serviront à faire la liaison avec le cadre théorique de cette recherche. Plus particulièrement, nous ferons état des perceptions des acteurs sur quatre thèmes, le terrorisme, le transport comme cible, le travail policier et les outils d'évaluation. Finalement dans la dernière partie, structurée selon les différents facteurs d'influence, la discussion portera sur les principaux résultats qui seront ressortis suite à l'analyse.

CHAPITRE I
TERRORISME ET SÉCURITÉ DES
INFRASTRUCTURES

Le risque d'attaque terroriste est très présent dans le discours officiel et populaire sur la sécurité. Il est également à l'origine de plusieurs nouvelles lois et règlements, ainsi que de dépenses publiques et privées très élevées. Pour les agences gouvernementales, il s'agit de gérer ce risque en adoptant des mesures et des stratégies qui seront implantées, la plupart du temps, par les agents sur le terrain, les responsables de la sécurité des lieux, des objets et des personnes. En principe, les gestionnaires de services de sécurité sont en mesure, à l'aide de compétences et d'outils spécialisés, d'approcher le risque d'une manière objective. Qu'en est-il de ce principe au quotidien, surtout pour les agents de première ligne qui font face aux contingences et aux imprévus? Cette question est particulièrement manifeste dans un environnement comme celui des transports en commun. Il y circule un volume important de personnes quotidiennement et l'histoire du terrorisme montre qu'il s'agit de cibles traditionnelles.

Dans ce chapitre, nous aborderons l'état des connaissances sur le terrorisme en général, notamment en ce qui a trait aux définitions, aux tendances canadiennes, ainsi qu'à la réponse gouvernementale à celles-ci. Nous parlerons ensuite plus spécifiquement du terrorisme en lien avec le transport en commun: les événements du passé, les stratégies particulières de sécurisation des infrastructures et les organismes responsables de la sécurité dans le réseau du transport de Montréal. Puis, nous traiterons de l'acteur principal, soit le policier, en lien avec son environnement. Enfin, nous irons au cœur du sujet de cette étude, les perceptions du risque, en présentant les différentes manières d'évaluer celui-ci et les notions relatives au cadre théorique de l'amplification sociale du risque.

1.1 Terrorisme et antiterrorisme

Le terrorisme est un sujet d'intérêt depuis bien avant les attentats du 11 septembre 2001. Nombreux sont les auteurs qui ont travaillé sur les questions de définitions, de typologies, de stratégies antiterroristes, mais le terrorisme reste un concept aux facettes multiples, sur lequel nous sommes loin d'arriver à un consensus. Dans cette section, nous tenterons de résumer les questions relatives au terrorisme afin de mettre en contexte la présente recherche.

1.1.1 Le terrorisme: définitions et tendances

À ce jour, il n'y a pas de définition qui soit acceptée à l'unanimité (ni même de façon majoritaire) de ce qui constitue le terrorisme (Schmid, 1984; Schmid et Jongman, 1988; Laqueur, 1999; et Malik, 2001). Puisque le terrorisme est un objet d'étude traité par plusieurs disciplines, définir ce concept devient difficile, car nous trouvons, dans la littérature, des définitions de type politique, académique, juridique, militaire, psychologique, et bien plus encore. Aussi, en raison de sa nature, le terrorisme renferme une charge politique et émotionnelle considérable.

Au sein de la communauté académique même, il n'existe aucun consensus sur ce qui constitue un acte de terrorisme, ni sur les acteurs s'adonnant à ces activités. Ainsi, dans un effort pour remédier à cette ambiguïté, Schmid (1984), dans une étude sur le terrorisme politique, a produit un ouvrage clé sur la définition du terrorisme en analysant un total de 109 définitions. En tout, il a isolé 22 éléments de définition différents, dont seulement cinq revenaient dans plus de 40 % des définitions, ceux-ci étaient: la violence ou la force (83.5 %); l'aspect politique (65 %); la peur et la terreur (51 %); la menace (47 %); et les réactions anticipées et les effets psychologiques (41.5 %).

Lié à la difficulté de définir ce qui constitue un acte terroriste, il y a le débat entre les chercheurs, sur la question de l'apparition d'un « nouveau » terrorisme, plus violent et plus destructeur. Les difficultés associées à l'évaluation des tendances découlent principalement du fait qu'il est non seulement laborieux de tenir les bases de données à jour, mais qu'en raison de l'existence d'une variété de sources, il est presque inévitable que ces bases de données ne soient jamais complètes. De plus, la diversité des définitions entraîne une complexité supplémentaire pour les gestionnaires de bases de données sur le terrorisme. Ces difficultés sont peut-être à l'origine de la pénurie d'articles empiriques sur le terrorisme.

Si nous nous penchons sur la question en utilisant comme variable analytique le nombre d'incidents, alors nous pouvons observer une baisse, du nombre total d'incidents, entre les années 1991 et 1998. D'autre part, si nous prenons comme variable le nombre de victimes absolues, nous pouvons observer une hausse de plus de 700 % pour la même période (Cronin, 2002). À cet effet, Hoffman (1999) mentionne que le terrorisme suit une tendance

de plus en plus meurtrière même si le nombre d'incidents a diminué. Il ajoute que la réussite d'un attentat est désormais associée à la mortalité de celui-ci, et par le fait même, à la couverture médiatique qui en est faite. « Les attentats efficaces et spectaculaires captent inévitablement l'attention des médias et du grand public » (Lemieux, 2006: 13). De son côté, Jenkins (2006) affirme que le terrorisme serait définitivement sur une trajectoire de plus en plus sanglante, surtout en ce qui concerne la quantité de victimes. L'auteur mentionne que « [...] in the 1970s the bloodiest incidents caused fatalities in the tens. In the 1980s, fatalities from the worst incidents were in the hundreds. [...] On 9/11 there were thousands of fatalities, and there could have been far more » (Jenkins, 2006: 118).

Toutefois, cet avis n'est pas partagé par tous. Selon les données de Kalyvas, si « l'on examine les quelques incidents terroristes qui ont fait beaucoup de morts au cours des 25 dernières années [...] il y a 'seulement' eu sept incidents ayant fait 200 morts ou plus, et moins de 24 ayant fait plus d'une centaine de morts » (dans Schmid, 2004: 66). Enders et Sandler (1999), dans un article fondé sur la base de données ITERATE, en sont venus à une conclusion similaire. Selon ces auteurs, « there is virtually no evidence of an upward trend in transnational terrorism » (1999: 1). En fait, selon eux, l'effet serait plutôt cyclique en ce sens qu'une attaque terroriste produit généralement des représailles de la part du pays visé. Ainsi, il y a une augmentation du nombre d'incidents sur une période donnée, puisque les terroristes risquent, eux aussi, de riposter par la violence (Enders et Sandler, 1993). Or, dans une analyse de série chronologique, Enders et Sandler (2000) ont examiné le niveau de menace réelle posée par les incidents terroristes transnationaux. Les auteurs en viennent à la conclusion que même si le nombre d'incidents a diminué de façon spectaculaire au cours de la période suivant la guerre froide, le terrorisme transnational présente encore un risque important et que chaque incident est plus susceptible de causer des décès ou des blessures, une augmentation du risque de presque 17 %.

Cela dit, il n'en demeure pas moins que les attentats du 11 septembre ont donné un nouveau visage à la menace terroriste. Gagnon et Blais (2009), ajoutent que ceci ne veut pas dire que le nouveau terrorisme n'existe pas. Au contraire, c'est un concept qui « existe dans la littérature et dans l'esprit de bon nombre de décideurs et d'universitaire » (Gagnon et Blais, 2009: 23). L'attention médiatique suscitée par les attentats terroristes du 11 septembre 2001 a dépeint la menace terroriste comme étant omniprésente dans tout l'Occident. Les attentats

survenus à Madrid en 2004 et à Londres en 2005 n'ont fait qu'ajouter à cette perception. En effet, puisque le terrorisme est un phénomène doublement médiatisé, dans un premier temps, parce que l'incident, qui fait presque toujours la première page des journaux, déclenche une activité gouvernementale réactive qui sera, dans un deuxième temps, aussi présentée dans les médias par la suite, ceci ajoute à la perception qu'une nouvelle forme de terrorisme est en émergence. Par exemple, l'incident de l'*underwear bomber* a fait beaucoup de bruit dans le monde entier lorsqu'Umar Farouk Abdul Mutallab a tenté de faire exploser une substance chimique, cachée dans ses sous-vêtements, à bord d'un vol à destination de Détroit, le 25 décembre 2009. Cet attentat, malgré qu'il ait été évité, a tout de même montré que les mesures de sécurité aérienne n'étaient pas à toute épreuve, déclenchant ainsi une remise en question massive de ces mesures, et ce, même si les experts savent que la sécurité absolue est un objectif impossible à atteindre.

Dans les faits, l'absence d'une définition claire du phénomène engendre une notion de terrorisme excessivement vague. Ce flou tend à amplifier la menace, puisque les actes peuvent être identifiés comme « terroristes » selon une définition ou une autre et sont, par conséquent, plus nombreux. Ainsi, la suite ininterrompue d'incidents assure au phénomène une présence médiatique constante qui, à son tour, entraîne une permanence du concept dans notre esprit, dans le discours politique et dans les stratégies de production de la sécurité.

1.1.2 Le terrorisme au Canada: menaces et vulnérabilités

La croyance selon laquelle il n'y aurait pas de terroristes au Canada semble être un exemple du triomphe de la pensée magique sur les preuves disponibles. En réalité, l'expérience canadienne vis-à-vis du terrorisme est semblable à celle de la plupart des pays développés. Selon Strang (2004), « de nombreux groupes terroristes sont présents au pays – jusqu'à 50, selon certaines évaluations. Certains de ces groupes sont d'origine étrangère, d'autres sont établis au pays » (16). Cependant, les membres et sympathisants de tous ces groupes ne sont pas directement impliqués dans des actes de violence, ils sont actifs dans une série de rôles de soutien tels que: la propagande et autres efforts ayant pour but d'influencer le gouvernement ou l'opinion publique; les activités de financement par des dons volontaires, l'extorsion, le vol et d'autres crimes; le recrutement des partisans; l'acquisition de matériel, armes et autres équipements; et la planification et la préparation d'attentats. En effet, selon,

Leman-Langlois (2007), le Canada serait plutôt une « zone d'activités secondaires » pour les terroristes, qui se contentent de recruter, financer et préparer des attentats qui seront ensuite perpétrés à l'étranger.

Toutefois, cela ne veut pas dire que le Canada n'a pas été la cible d'attentats terroristes. S'il est vrai que le nombre d'attentats terroristes survenus au Canada est peu élevé (Ouellet, 2009) par rapport à d'autres pays, dans la région du Moyen-Orient par exemple, il ne faut pas oublier que le Canada a aussi été la cible d'attaques de la part d'une grande variété de groupes, notamment le Front de libération du Québec (FLQ), l'Armée secrète arménienne pour la libération de l'Arménie (ASALA), les Commandos de justice du génocide arménien, Direct Action, le groupe Militant Direction Action Task Force (MDATF), le groupe Babbar Khalsa, le Front de libération des animaux, les tenants de la suprématie blanche et plusieurs autres. De plus, certains grands complots terroristes ont pris naissance au pays. Mentionnons ici le *Millenium Plot* en 1999, dans lequel un résident de Montréal, Ahmed Ressam, a été arrêté « alors qu'il tentait de passer la frontière vers les États-Unis avec un engin explosif dissimulé dans le coffre de sa voiture » (Campos, 2009: 104) et le cas des « Toronto 18 » qui avaient comploté pour faire exploser des bombes à l'extérieur de la Bourse de Toronto et du quartier général du Service canadien de renseignement de sécurité (SCRS), l'agence d'espionnage du Canada.

Dans les faits, Leman-Langlois et Ouellet (2009) ont répertorié 326 incidents survenus au Canada entre 1973 et 2006, et les ont divisés en cinq catégories (selon le degré d'intensité). Au total, seulement 9 % (7 % assassinats et 2 % morts indiscriminées) de ces attentats avaient pour objectif de tuer des personnes, comme ce fut le cas de l'attentat contre le vol Air India 182 en 1985. Il est important de noter que cet incident fut le deuxième attentat le plus meurtrier dans l'histoire, causant la mort de 331 personnes, dont 279 étaient des citoyens canadiens. À partir des chiffres, les auteurs ont été en mesure de constater que « les actes terroristes sont extrêmement rares et consistent, dans la forte majorité, en des actes de gravité infime » (Leman-Langlois et Ouellet, 2009: 71). Leman-Langlois (2007) ajoute que « jusqu'ici, les terroristes se sont surtout attaqués aux infrastructures de transport (trains, autobus, avions, terminaux) et assez peu aux autres types » (216). L'auteur mentionne que cela s'explique « sans doute par les buts recherchés, qui ne seraient pas servis par une attaque contre un complexe industriel retiré et affectant le public

indirectement, surtout si l'attaque n'est pas médiagénique » (Leman-Langlois, 2007: 216). Or, même si nous savons que la fréquence de ce type d'attaque est objectivement très faible, c'est la perception subjective de ce nouveau risque qui crée une peur et un sentiment d'insécurité. En ce qui concerne les policiers affectés à la sécurité du réseau de transport en commun montréalais, ces derniers sont appelés à travailler dans un environnement où, d'une part, il n'y a pas d'actes commis, mais qui demeure d'autre part une cible vulnérable selon les recherches effectuées sur le sujet.

Cela dit, en l'absence d'un attentat perpétré contre une infrastructure de transport en sol canadien, les citoyens (incluant les acteurs de la sécurité) ont de la difficulté à imaginer les conséquences que cela pourrait avoir. Mais il n'est pas nécessaire d'avoir été victime d'un acte terroriste pour être en mesure de comprendre l'impact qu'aurait un arrêt de service dans le métro de Montréal par exemple. Il est possible de faire ici des parallèles entre les conséquences d'une intention humaine malveillante et celles d'un désastre naturel comme la tempête du verglas qui a paralysé la province du Québec en 1998. Celle-ci a non seulement plongé plusieurs communautés dans l'obscurité complète, mais elle a aussi causé certains problèmes au niveau de la sécurité des voies publiques (notamment en raison des pannes des feux de circulation et de l'éclairage), des systèmes bancaires et des services gouvernementaux (Ministère de la Sécurité publique Canada, 2009).

Quoi qu'il en soit, dans une recherche effectuée, par Gabor (2004), auprès de 11 spécialistes canadiens en matière de terrorisme, la majorité des participants étaient d'avis que le Canada ne représente pas l'une des cibles principales du terrorisme. Le professeur Brynen précise que « le fait de se positionner comme un État neutre n'assure pas la même protection que par le passé, comme en font foi les attentats subis par l'ONU et le personnel humanitaire en Irak et en Afghanistan » (Gabor, 2004: 16). En outre, le professeur Reg Whitaker (Université de Victoria) ajoute qu'il ne faut pas perdre de vue que « le Canada pourrait bien être menacé par des attaques opportunistes contre des cibles perçues comme vulnérables » (Gabor, 2004: 112).

Ces mêmes vulnérabilités sont d'ailleurs utilisées par les décideurs politiques afin de justifier certaines actions entreprises par le gouvernement au nom de la sécurité nationale (Jenkins, 2003). Dans une allocution prononcée par le ministre des Transports, l'honorable

Jean Lapierre, en août 2005, ce dernier mentionne « [...] comme les événements tragiques de Londres sont encore très présents à notre esprit, j'aimerais préciser les mesures prises par le gouvernement fédéral pour améliorer la sûreté dans ce domaine » (Transport Canada, 2005). Il identifiait donc la tragédie comme preuve de la légitimité de nouvelles mesures de sécurité dans le domaine du transport. Dans une annonce subséquente, Lapierre dévoila les nouvelles initiatives de sûreté pour le rail voyageur et le transport public mis en place par le gouvernement du Canada. Dans la prochaine section, nous aborderons plus en détail certaines réponses antiterroristes au Canada.

1.1.3 L'antiterrorisme au Canada: une réponse juridique, politique et policière

En réponse aux attentats du 11 septembre 2001, les États-Unis ont adopté des politiques sur le terrorisme qui mettent l'accent principalement sur les mesures de réduction de la menace (ex. neutralisation des terroristes, le contrôle d'armes de destruction massive et l'amélioration des mesures d'urgence). En ce qui concerne les politiques de réduction des vulnérabilités, elles se limitent à des modifications apportées aux protocoles de sécurité dans les infrastructures essentielles.

Une des modifications les plus importantes effectuées aux États-Unis est celle de la création d'un nouveau ministère – *The Department of Homeland Security* – avec un budget de 37.7 milliards de dollars pour la lutte contre le terrorisme (Mitchell, 2003). Aussi, l'industrie de la sécurité, qui jusqu'à tout récemment, opérait de manière indépendante du contrôle fédéral, fait maintenant l'objet de certains changements plutôt drastiques. Par exemple, le gouvernement fédéral s'est réapproprié la gestion de la sécurité dans les aéroports, qui était jadis la responsabilité d'agences de sécurité privée. De plus, le gouvernement fédéral a tenté de stimuler les dépenses pour la sécurité dans le secteur privé en rendant déductible d'impôt l'achat d'équipement de protection. Ainsi, suite aux attentats du 11 septembre 2001, le gouvernement américain se réengage, peu à peu, dans un domaine qui jusqu'à récemment s'autogérait (Fischer, 2004).

La situation n'est pas si différente au Canada. Suite au 11 septembre 2001, le Canada a réagi rapidement par la mise en œuvre d'un plan antiterroriste soutenu par des partenariats avec les États-Unis et différents pays européens, la création d'une loi antiterroriste, des efforts d'intégration des activités, l'allocation de budgets supplémentaires pour la défense

nationale, l'augmentation des ressources policières et militaires et le financement particulier pour les infrastructures de transport.

➤ Partenariats nord-américain et européen

Dans un monde qui repose toujours plus sur les interconnexions, la sécurité du Canada passe de plus en plus par les relations qu'il entretient avec d'autres pays de l'Amérique du Nord et de l'Europe. À cet égard, le Canada participe à plusieurs initiatives internationales. Tout d'abord, le *North American Aerospace Defense Command* – accord de sécurité et de défense commune entre le Canada et les États-Unis – créé en 1958, a pour objectif de protéger le territoire nord-américain contre des attaques aérospatiales (avions, missiles, etc.) et depuis peu, de lutter contre le trafic de drogues illégales (Gagnon et coll., 2006). Toutefois, suite aux attentats du 11 septembre 2001, le Canada et les États-Unis s'entendent pour rendre cet accord permanent et en élargissent même le mandat. Depuis, cette organisation binationale s'est dotée d'un volet maritime qui assure la surveillance des navires qui entrent dans les eaux entre les deux pays.

De la même façon, l'Organisation du traité de l'Atlantique nord (OTAN) est une organisation politico-militaire qui regroupe 28 pays occidentaux. Cette alliance fut créée en 1949 et avait pour vocation initiale d'assurer la sécurité de l'Occident au lendemain de la Seconde Guerre mondiale. Depuis les événements du 11 septembre 2001, l'OTAN a créé une force de réaction rapide qui sera composée de 25 000 soldats capables de se déployer afin d'apporter de l'aide humanitaire, de procéder à l'évacuation d'une zone sinistrée, de gérer des crises ou encore de procéder à des opérations antiterroristes, et ce, n'importe où dans le monde dans un délai de cinq jours. La mission première de l'OTAN demeure toutefois la défense des États membres contre des agressions potentielles (ou la menace d'une agression) selon le principe voulant qu'une attaque contre un pays membre serait considérée comme une attaque contre tous.

➤ Création et modification des lois antiterroristes

Le 15 octobre 2001, la ministre de la Justice, l'honorable Anne McLellan, a déposé le projet de loi C-36 (*Loi antiterroriste*). Cette nouvelle loi a non seulement modifié *le Code criminel*, *la Loi sur les secrets officiels*, *la Loi sur la preuve au Canada*, *la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité*, elle a aussi édicté la *Loi sur l'enregistrement des*

organismes de bienfaisance (renseignements de sécurité) en vue de combattre le terrorisme (Ministère de la Justice Canada, 2008). Il ne s'agit pas ici d'une loi distincte, mais plutôt d'une loi modificative sur quatre niveaux. Premièrement, celle-ci a ajouté le soutien à un groupe terroriste à la liste des types de crimes. Deuxièmement, elle stipule que le Centre de la sécurité des télécommunications « est (désormais) autorisé à collecter certaines formes d'information sur les Canadiens » (Leman-Langlois, 2007: 217). Troisièmement, pour les procès pour terrorisme seulement, il n'est plus obligatoire de divulguer tous les éléments de preuve à la défense. Quatrièmement, de nouveaux pouvoirs d'« arrestation préventive » et d'« audience d'investigation » peuvent maintenant contraindre des personnes soupçonnées de préparer des actes terroristes à témoigner (Leman-Langlois, 2007). Le 18 décembre 2001, à peine trois mois après les attentats du 11 septembre 2001, cette loi reçoit la sanction royale.

Dans le cadre de ses efforts continus pour améliorer la sécurité au Canada, le gouvernement du Canada introduit, en 2002, un second projet de loi antiterroriste. Ce deuxième projet de loi (C-42), intitulé la *Loi sur la sécurité publique* constitue une suite appropriée aux modifications présentées dans le projet de loi C-36, la *Loi antiterroriste*, et propose de nouvelles modifications à la *Loi sur la défense nationale* (Ministère de la Défense nationale, 2001). Cette dernière « vise à accroître la capacité du Canada à prévenir les attentats terroristes, à protéger les Canadiens et à réagir rapidement advenant une menace » (Transport Canada, 2004), et reçoit la sanction royale le 6 mai 2004.

➤ Efforts d'intégration des activités

Jusqu'en décembre 2003, à part le premier ministre, aucun ministre n'avait l'entière responsabilité de la sécurité nationale au Canada. « Les organismes qui s'occupent de sécurité étaient comptables envers leurs ministres respectifs, lesquels répondaient à leur tour des activités de ces organismes » (Bureau du vérificateur général du Canada, 2004: 4). Ce n'est que le 12 décembre 2003, soit deux ans après le lancement de son initiative en matière d'antiterrorisme, que le gouvernement fédéral a annoncé que des changements importants seraient apportés à la structure des comités parlementaires, des ministères et des organismes gouvernementaux. En ce qui touche la sécurité nationale, les principaux changements furent les suivants (Bureau du vérificateur général du Canada, 2004: 3-4):

- L'Agence des services frontaliers du Canada a été établie.

- Un poste de conseiller à la sécurité nationale a été créé au sein du Bureau du Conseil privé.
- Le ministre des Transports est désigné responsable de la sécurité dans tous les secteurs du transport.
- Le nouveau Comité du Cabinet remplacera dorénavant le Comité ministériel spécial sur la sécurité publique et l'antiterrorisme.
- Le nouveau ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile du Canada (SPPCC)³ a été créé pour prendre en charge les activités de l'ancien ministère du Solliciteur général. Ce ministère comprend maintenant le Bureau de la protection de l'infrastructure essentielle et de la protection civile qui relevait auparavant du ministère de la Défense nationale. Il est intéressant de mentionner que ce ministère, qui a pour objectif principal de centraliser les activités de six organismes et de quatre organes de surveillance⁴, a une structure organisationnelle et un mandat semblables à ceux du département du *Homeland Security* américain (Auger et Roussel, 2004).

Aussi, en 2004, le gouvernement du Canada crée le Centre d'évaluation intégrée des menaces (CEIM) qui est « chargé de produire des évaluations exhaustives pour assurer la sécurité nationale » (Nikic, 2004: 18). Le CEIM regroupe des organismes tels que la Gendarmerie royale du Canada (GRC), le Service canadien de renseignements de sécurité (SCRS), le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile, l'Agence des services frontaliers du Canada, le Centre de la sécurité des télécommunications (CST), le ministère de la Défense nationale, le ministère des Affaires étrangères ainsi que le ministère des Transports, et rassemble des renseignements et des compétences afin de dresser le portrait le plus précis et le plus actuel de la menace terroriste.

➤ Allocation de budgets supplémentaires pour la sécurité nationale

En octobre 2001, le gouvernement canadien met de l'avant un budget qui consacre 7,7 milliards de dollars supplémentaires, sur une période de cinq ans, en vue d'améliorer la

³ Devenu le ministère de la Sécurité publique du Canada en 2007.

⁴ L'Agence des services frontaliers, le Centre Canadien des armes à feu, la Gendarmerie royale du Canada, le Service canadien du renseignement de sécurité, la Commission nationale des libérations conditionnelles et le Service correctionnel du Canada, ainsi que la Commission des plaintes du public contre la GRC, le Comité externe d'examen de la GRC, le Bureau de l'enquêteur correctionnel et le Comité de surveillance des activités de renseignement de sécurité.

sécurité canadienne et renforcer ses capacités de lutte contre le terrorisme. Cette somme servira notamment « pour la sécurité, la protection civile et l'amélioration de l'infrastructure frontalière » (Bureau du vérificateur général du Canada, 2004: 9), et ce, par le biais de la création d'un organisme de la sécurité du transport aérien, de l'augmentation des budgets consacrés au renseignement, aux forces de l'ordre et aux fonds affectés à l'appareil militaire, et par celui du financement des initiatives destinées à rendre les frontières plus sûres. De plus, dans le budget 2001, des fonds sont consacrés « à l'augmentation de la capacité du Bureau de la protection des infrastructures essentielles et de la protection civile et autres organismes gouvernementaux, comme la Gendarmerie royale du Canada et le Service canadien du renseignement de sécurité » (Ministère de la Défense nationale, 2008) dans le but de renforcer la capacité du Canada à faire face à des menaces ayant pour cibles des infrastructures essentielles comme l'eau et l'électricité, et les systèmes de transport et de communications.

En 2006, le gouvernement canadien annonce l'augmentation du financement de la défense, totalisant 1,1 milliard de dollars sur deux ans, qui seront consacrés à la stratégie de défense *Le Canada d'abord*. De plus, il indique qu'il augmenterait le budget de la Défense de 5,3 milliards de dollars sur cinq ans, y compris une augmentation de base de 1,8 milliard de dollars à compter de 2010-2011 (Guittet, 2009; Ministère de la Défense nationale, 2009). Plus particulièrement pour la sécurité ferroviaire, le gouvernement canadien a annoncé un engagement de 95 millions de dollars (Gagnon et coll., 2006).

En outre, le ministère de la Défense nationale, et les Forces canadiennes, se verront attribuer 1,2 milliard supplémentaire jusqu'à l'année financière 2006-2007 afin de permettre au Canada de soutenir sa participation à la campagne internationale contre le terrorisme et de rehausser son aptitude à détecter, à prévenir et à affronter les menaces qui pèsent sur son territoire. Il est aussi question de mieux positionner les organismes de la Défense pour assurer la sécurité personnelle et économique des Canadiens chez eux. Il s'agit de la troisième augmentation successive du financement de la défense (Ministère de la Défense nationale, 2008).

En 2008, le gouvernement du Canada continue d'accroître ses dépenses liées à la défense en élevant le taux automatique annuel d'augmentation de 1,5 % à 2 %. Cette augmentation

fera passer le budget annuel du ministère de la Défense nationale de 18 milliards de dollars en 2008-2009 à plus de 30 milliards en 2027-2028. « En tout, le gouvernement consacrera près de 490 milliards de dollars à la défense au cours des 20 prochaines années » (Ministère de la Défense nationale, 2009).

➤ Augmentation des ressources policières et militaires

Durant l'année qui a suivi les attentats du 11 septembre 2001, les Forces canadiennes ont envoyé près de 3 000 militaires pour soutenir la coalition internationale contre le terrorisme. Cette contribution à l'*Opération Apollon* a fait du Canada le quatrième plus important fournisseur militaire des opérations de la coalition internationale en Afghanistan (Ministère de la Défense nationale, 2002).

Aussi, en réponse aux attaques du 11 septembre 2001, « le Canada a investi 280 millions de dollars dans des mesures immédiates comme le renforcement de l'activité policière, de la sécurité et du renseignement » (Ministère des Affaires étrangères et Commerce international Canada, 2003). Cet investissement a servi à embaucher du personnel supplémentaire pour renforcer la sécurité aux points d'entrée et au redéploiement de plus de 2 000 agents de police fédéraux à des tâches visant la sécurité nationale. De plus, le gouvernement canadien a adopté un projet de loi qui munirait d'armes les 4 800 membres de l'Agence des services frontaliers, à l'instar des douaniers américains. Ce programme durera jusqu'à 2016 et coûtera plus de 780 millions de dollars. Selon Duchesne (2009) dans un article paru dans *La Presse*, au 31 juillet 2008, 489 douaniers canadiens avaient été entraînés et armés.

➤ Financement particulier pour les infrastructures de transport

Les attentats survenus à Madrid, en mars 2004, et à Londres, en juillet 2005, ont démontré que les infrastructures de transport ne sont pas à l'épreuve de ce type de menace. En réponse à ces attentats, nous avons vu « le gouvernement et l'industrie s'investir comme jamais auparavant dans l'étude de la sécurité et de l'état de préparation en cas d'urgence dans les réseaux de transport partout au pays » (Association canadienne du Transport urbain, 2007: 2). Plus spécifiquement, le gouvernement canadien a rapidement constitué une Équipe de travail sur la sûreté du transport ferroviaire et du transport public sous la responsabilité de Transports Canada (Ministère des Affaires étrangères et Commerce

international, 2006). De plus, Transport Canada a créé des programmes de collaboration pour « l'échange de pratiques exemplaires dans la mise en place de mesures de sécurité, pour la préparation aux attentats terroristes contre les installations ferroviaires et les transports en commun et pour les interventions subséquentes ». (Ministères des Affaires étrangères et Commerce international, 2006).

« À l'échelle nationale, l'achalandage du transport collectif croît rapidement – augmentant de 16 % au cours de la période de cinq ans se terminant en 2006 » (Association canadienne du Transport urbain, 2008: 1) et l'entretien et l'expansion des infrastructures nécessitent un plus grand soutien de la part des différents paliers gouvernementaux. Concrètement, le gouvernement canadien a investi près de 115 millions de dollars entre 2001 et 2007, afin d'accroître la sûreté du transport ferroviaire et du transport public, incluant 80 millions de dollars qui seront fournis sur une période de deux ans (de juin 2006 à mars 2008) dans le cadre du programme *Sûreté-Transit*. En 2007, le programme a été prolongé d'un an, soit jusqu'au 31 mars 2009. Ces subventions sont destinées aux exploitants de ces types de transport afin qu'ils améliorent la sécurité de leurs systèmes (Transport Canada, 2007). Le gouvernement du Canada assumera jusqu'à 75 % des coûts, et le demandeur devra déboursier 25 % selon la formule de partage des coûts établie par le programme. Dans le cadre de la première tranche de financement de ce programme, 37 millions de dollars ont été prévus pour « la réalisation d'évaluation de risques et l'élaboration de plans de sûreté, des programmes de formation des employés, la sensibilisation du public et l'amélioration de l'équipement de sécurité tel que la technologie de contrôle d'accès et l'éclairage » (Transport Canada, 2006). Les récipiendaires privilégiés par cette première phase furent les six principales régions urbaines canadiennes, soit Montréal, la région de la capitale nationale, Toronto, Edmonton, Calgary et Vancouver.

À Montréal, l'Agence métropolitaine de transport a reçu un peu plus de 960 000 \$ pour un vidéo de formation, la surveillance électronique et physique de l'accès et le contrôle de l'identité de tous les employés, un système de radio, la signalisation directionnelle dans le tunnel Mont-Royal, l'élaboration d'un programme de formation détaillé et l'amélioration des opérations et du centre de surveillance (Transport Canada, 2007). La Gare Centrale du CN a, quant à elle, reçu 75 000 \$ pour la « mise à niveau de la source d'alimentation de

secours pour appuyer et optimiser la fiabilité des caméras et des enregistreurs » (Transport Canada, 2007).

En ce qui concerne la Société de transport de Montréal (STM), celle-ci a reçu la plus grosse somme au Québec avec plus de 3,6 millions de dollars pour l'amélioration du système de surveillance vidéo dans le métro. Selon, la STM, « ces projets, une fois réalisés, rendront la STM en mesure de mieux répondre à ses besoins et aux attentes de sa clientèle en regard de la prévention et de la sécurité tant au quotidien que face à des actes potentiels de terrorisme » (Société de transport de Montréal, 2006). Ainsi, avec ce financement, la STM compte installer 500 caméras supplémentaires pour augmenter la surveillance dans les couloirs du métro (Radio-Canada, 21 janvier 2008). De plus, la STM a créé un programme de formation sur DVD appelé *Projet Vigilance* qui vise à sensibiliser les employés aux dangers potentiels et les encourage à signaler les comportements suspects. Dans cette optique, les employés du réseau sont considérés comme un outil de surveillance supplémentaire, des observateurs sur le terrain, capables de fournir de l'information pertinente aux responsables de la sécurité.

Pour conclure cette énumération, on ne peut que souligner le niveau très intense d'activité gouvernementale centrée sur le risque terroriste. C'est dans ce contexte que les gestionnaires et les praticiens de la sécurité doivent fonctionner au quotidien.

1.2 Le terrorisme dans le transport en commun

Ayant décrit le discours politique de la prévention du terrorisme au Canada, penchons-nous maintenant sur la production de la sécurité sur le terrain. Si nous admettons que les terroristes tentent principalement de semer la peur en augmentant le niveau de létalité de leurs actes ainsi que leur attrait médiatique, comme nous l'avons mentionné précédemment, il est possible de concevoir que les caractéristiques mêmes des sociétés contemporaines rendent ces dernières plus vulnérables que jamais. En effet, « terrorists [...] seek to exploit the every day – things that people do, places they visit, the routines of daily living, and the functioning of institutions » (Cutter, Richardson et Wilbanks, 2003: 2).

Dans les pays industrialisés, comme le Canada, les infrastructures essentielles sont interconnectées et interdépendantes. Une perturbation dans n'importe quel secteur peut

provoquer un effet de cascade sur les autres secteurs, c'est pourquoi il est indispensable de se doter d'une approche intégrée (Heller, 2001; Kelmelis et Loomer, 2003; Ministère de la Sécurité publique Canada, 2009). Afin de réduire les vulnérabilités dues à l'interdépendance des infrastructures essentielles, le Ministère de la Sécurité publique du Canada a identifié dix secteurs d'activités qui sont considérés essentiels au bon fonctionnement de la société. Parmi ces secteurs, nous retrouvons notamment, l'énergie et services publics, les technologies de l'information et des communications, les finances, la santé, la nourriture, l'eau, le transport, la sécurité, le gouvernement et la fabrication. Une infrastructure essentielle est définie par ce même ministère comme « les installations, réseaux, moyens et biens physiques et ceux de la technologie de l'information, dont la défaillance ou la destruction entraînerait de graves répercussions » (Ministère de la Sécurité publique, 2009), et ce, sur la sécurité et le bien-être des Canadiens, ainsi que sur le bon fonctionnement des gouvernements du pays.

Dans le cas des infrastructures de transport, celles-ci sont le fondement de l'économie canadienne. En effet, ces infrastructures, qui « couvre[nt] plus de 9 millions de kilomètres carrés et compren[nent] plus d'un million de kilomètres de routes, 50 000 kilomètres de voies ferrées, 646 aéroports agréés et plus de 300 ports commerciaux » (Ministère des Affaires étrangères et Commerce international, 2006), permettent le mouvement continu des personnes et des biens partout au pays et dans le monde. Or, dans certaines parties du monde, les infrastructures de transport sont devenues une cible de choix pour les organisations terroristes, et ce, principalement en raison de la difficulté à les sécuriser. Ainsi, pour faire face à cette nouvelle réalité, le gouvernement finance de plus en plus de projets de recherche sur le phénomène dans le but de comprendre toutes les complexités de la situation et d'être en mesure de réduire la menace qui pèse sur les infrastructures de transport.

1.2.1 Attentats terroristes sur des infrastructures essentielles de transport

L'évolution du terrorisme a des conséquences pour tous les secteurs de la société canadienne. Si tous les secteurs sont vulnérables à la nature changeante du terrorisme moderne, les transports publics sont particulièrement sensibles.

Selon Boyd et Sullivan (2000), depuis 1991, le transport en commun a été la cible de 20 % à 35 % des attaques terroristes à travers le monde et reste une cible de choix pour ces derniers. Riley (2004) ajoute qu'entre 1998 et 2003, il y a eu environ 181 attaques contre des trains et des cibles liées au transport ferroviaire telles que les dépôts, les stations de billets et les ponts ferroviaires du monde entier. Les attaques contre les systèmes de métro sont incluses dans ces estimations. De plus, ces attaques ont provoqué 431 morts et plusieurs milliers de blessés. L'utilisation de bombes a été la tactique la plus fréquemment utilisée dans ces attaques, toutefois les armes à feu et les incendies criminels ont aussi été utilisés dans certains cas (Tableau 1).

Tableau 1 : Attaques terroristes contre le transport ferroviaire, 1998-2003

Année	Nombre d'incidents	Nombre de décès
1998	48	92
1999	5	2
2000	13	0
2001	41	275
2002	60	41
2003	14	21
TOTAL	181	431

Source: Riley, J. (2004). *Terrorism and Rail Security*. Testimony presented to the Senate Commerce, Science, and Transportation Committee on March 23, 2004. RAND Corporation.

Pour illustrer ces chiffres, nous avons choisi quelques exemples en fonction de l'attention médiatique qu'ils ont suscitée, ainsi que leur niveau d'organisation et de sophistication. Les similitudes socio-économiques et politiques qu'ont le Japon, l'Espagne et l'Angleterre, avec le Canada, ont aussi motivé notre sélection de cas.

➤ Tokyo, Japon (15 mars 1995 et 20 mars 1995)

Le 15 mars 1995, la secte d'Aum Shinrikyo fait un premier attentat au gaz sarin dans le métro de Tokyo. Cet attentat n'est toutefois pas « réussi » en raison d'un dysfonctionnement du mode de dispersion du gaz. Cinq jours suivant la première attaque, la secte se réessaye et cette fois-ci, 12 personnes sont tuées et 5 500 sont blessés (National Consortium for the Study of Terrorism and Responses to Terrorism, 2009a) lorsque 6 ou 7 litres de gaz sarin – contenus dans des sacs en plastique – sont dispersés dans le métro de Tokyo. En pleine heure de pointe matinale (8 h 17), cinq membres de la secte ciblent des stations à proximité de plusieurs bureaux gouvernementaux et du quartier général de

l'Agence de police nationale avec ce que Campbell (1999) décrit comme « l'utilisation la plus sérieuse qui ait été faite d'armes de destruction massive par un groupe non étatique » (Campbell, 1999: 163). En réponse à cet attentat, treize membres du groupe sont condamnés à mort et la sécurité dans les gares et les aéroports japonais s'est vue considérablement renforcée par l'augmentation du nombre de policiers circulant dans le métro, ainsi que par l'augmentation du nombre de caméras de surveillance (passant de quelques centaines à plus de 2 000).

➤ Madrid, Espagne (11 mars 2004)

Le matin du 11 mars 2004 (entre 7 h 37 et 7 h 42), dix explosions ont lieu dans quatre trains de la banlieue de Madrid. Initialement, treize bombes ont été posées, mais trois d'entre elles n'ont pas fonctionné. Cet attentat fait 191 morts et plus de 1 800 blessés. Selon le Associated Press, « it cost the perpetrators 120 000 \$ to carry out the attacks, ranging from the cost of buying explosives to renting safe-houses » (National Consortium for the Study of Terrorism and Responses to Terrorism, 2009b) pour causer près de 6,6 millions de dollars en dommage matériel. Trois jours plus tard, une division d'Al-Qaïda nommée la Brigades Abou Hafs al-Masri revendique les attentats dans un vidéo, dont le ministre de l'Intérieur n'est pas en mesure de vérifier l'authenticité.

➤ Londres, Angleterre (7 juillet 2005 et 21 juillet 2005)

À l'heure de pointe du 7 juillet 2005 (entre 8 h 51 et 9 h 47), quatre explosions surviennent presque simultanément dans le transport en commun de Londres, trois métros et un autobus sont ciblés. Au total, 56 personnes ont perdu la vie (incluant les quatre kamikazes) et 700 sont blessées (National Consortium for the Study of Terrorism and Responses to Terrorism, 2009c). The Secret Organisation of Al-Qaïda in Europe revendique les attentats, ainsi que les Brigades Abou Hafs al-Masri, mais il est généralement admis que la revendication de ces derniers n'est pas crédible. Deux semaines après la première série d'attentats, Londres est secouée par une deuxième vague d'attentats. Une fois de plus, trois métros et un autobus sont ciblés, mais il n'y a ni blessés ni morts. Les quatre suspects fuient les lieux après avoir constaté que leurs bombes sont défectueuses. Toutefois, cela ne veut pas dire que l'attentat n'a pas eu d'impact. Au lendemain du 21 juillet 2005, dans le chaos des événements et sous la pression de trouver les coupables, la police londonienne abat un homme « suspect » dans

le métro. Ce dernier, Jean Charles de Menezes, s'était mis à courir lorsque la police l'avait interpellé, incitant un agent à ouvrir le feu avec l'intention de le tuer.

1.2.2 Particularités des infrastructures de transport

Les infrastructures de transport posent des obstacles uniques en ce qui a trait à la sécurité, et ce, pour diverses raisons. Tout d'abord, les réseaux de transport en commun sont conçus pour être facilement accessibles (Tarr, McGurk, et Jones, 2005) et sont donc plus compliqués à protéger que les aéroports. Selon Fischer (2004), « the transportation network must be open and accessible if it is to remain a viable means of public transport » (5). Pour cette raison, les réseaux de transport public demeurent faciles à pénétrer. De plus, les impératifs de fluidité et de rapidité, éléments clé du transport en commun, empêchent le recours à des techniques de sécurité telles que le contrôle des passagers et de leurs bagages à l'aide de détecteurs de métaux et d'appareils à rayons X, à des tests d'explosifs, ou de poster des agents de sécurité armés (Riley, 2004). Ainsi, les mesures, utilisées pour sécuriser les aéroports et les avions, ne sont pas appropriées au transport en commun.

Deuxièmement, les infrastructures de transport sont composées de réseaux très étendus (Transport Canada, 2007) qui traversent des zones urbaines (Riley, 2004). Ceci multiplie les points d'attaques et facilite l'évasion puisqu'il est difficile de patrouiller tous les espaces.

Finalement, la conception physique même du système de transport en commun en fait une cible tentante pour les terroristes. Quotidiennement, un fort volume de passagers transige dans les espaces clos du réseau (Tarr et coll., 2005; Transport Canada, 2007). Une attaque biologique ou chimique dans un métro aurait des résultats désastreux parce que les courants d'air au dessus du sol, ainsi que ceux générés par la circulation des trains dans les tunnels, pourraient propager plus facilement les produits nocifs d'une station de métro à une autre, à travers les systèmes de ventilation, conduisant ainsi à l'infection d'un grand nombre de personnes (Tarr et coll., 2005). Aussi, étant donné la densité de passagers aux heures de pointe et l'aspect fermé des espaces, des pertes substantielles pourraient être infligées avec une bombe de la taille d'un sac à dos (Riley, 2004).

Ce sont ces mêmes caractéristiques qui rendent les réseaux de transport public vulnérables aux attaques. Cela dit, il devient alors impossible de considérer les mêmes mesures de sécurité mises en place dans les aéroports après le 11 septembre 2001. Les réseaux de transport public nécessitent des mesures de sécurité adaptées. Dans la prochaine section, nous aborderons les différentes stratégies utilisées pour sécuriser les infrastructures de transport.

➤ Nouvelles stratégies de sécurisation des infrastructures de transport

Bien avant les premiers attentats contre des infrastructures de transport, les stratégies de sécurisation des espaces y étaient conventionnelles. Ces mesures étaient de base, pour la plupart, mais elles étaient néanmoins présentes. Cela dit, les mesures de sécurité sont continuellement en changement, car les gouvernements sont en mode réactif et modifient les stratégies, chaque fois qu'un incident survient. Chaque nouvelle attaque engendre la mise en place de nouvelles mesures de sécurité.

Les premières stratégies de sécurisation qui ont été implantées par les organismes de transport en commun à travers le monde furent principalement les dispositifs de sécurité humaine, ou la multiplicité des salariés présents dans les transports publics, du receveur au poinçonneur en passant par le contrôleur. Par la suite, des technologies de sécurisation ont été mises en place, tel que: les cartes d'identité électroniques, l'amélioration de l'éclairage, l'installation de poubelles antibombes, de la télévision en circuit fermé, de panneaux de signalisation, de détecteurs de mouvement et de systèmes d'alarme, ainsi que l'augmentation de la quantité de patrouilles en uniforme (Riley, 2004; Tarr et coll., 2005). Enfin, il convient de mentionner que ces dispositifs ne s'inscrivent pas tous dans une orientation de lutte contre le risque terroriste. En effet, bien que celles-ci relèvent plutôt de logiques comme la traçabilité des individus et la prévention situationnelle du crime, il n'en demeure pas moins qu'elles faciliteront la répression et la prévention du terrorisme aussi, en plus de permettre aux responsables de la sécurité de mieux gérer le sentiment de sécurité des citoyens.

Les organismes de transport public ont aussi décidé de renforcer leurs protocoles de sécurité actuels, tout en développant et en appliquant de nouvelles politiques et procédures internes. Des groupes de travail internes ont été constitués et les membres du personnel

participent à des séminaires sur le terrorisme, le bioterrorisme, l'anthrax, ainsi que sur différentes mesures de sécurité (Riley, 2004; Tarr et coll., 2005). Le défi de la formation et de l'éducation du personnel est de savoir comment sensibiliser les employés, sans les effrayer. Si trop d'information est diffusée, les employés seront portés à ignorer les messages, surtout si celle-ci est distribuée de la même manière que d'autres renseignements sur la sécurité (Tarr et coll., 2005). D'un autre côté, il est possible que la trop grande quantité d'information diffusée aux employés ait l'effet de créer une peur démesurée en comparaison avec la menace réelle. À cet égard, identifier des méthodes innovatrices pour informer les employés, et être capable de mesurer l'utilité de ces méthodes est primordial dans la mesure où ni la banalisation, ni la création d'une panique vis-à-vis du terrorisme ne sont souhaitables dans une optique de sécurité. Tarr et coll. (2005) mentionnent que beaucoup d'employés des systèmes de transport public ont de la difficulté à comprendre ce qui s'est passé le 11 septembre 2001 et ne sont pas en mesure d'envisager la possibilité qu'ils soient confrontés à une attaque de cette envergure. Même s'il est difficile d'oublier une telle tragédie, beaucoup de gens choisissent d'en faire abstraction et de reprendre leurs activités quotidiennes afin de gérer le stress associé (Tarr et coll., 2005). Selon Peretti-Watel (2006), les employés du système de transport en commun ne peuvent être des auxiliaires de sécurité efficaces, car « ils cherchent plutôt un sentiment de sécurité, et mettent en œuvre des mécanismes cognitifs de déni du risque pour y parvenir » (390).

En plus des séminaires et des formations externes, certaines villes ont mené des exercices et des simulations qui ont permis un entraînement utile. Ceux-ci sont indispensables, car ils permettent, non seulement aux employés de faire face à des situations de terrorisme en toute sécurité (Tarr et coll., 2005) mais aussi, ils peuvent aider les services d'urgences à identifier les lacunes dans leurs capacités de réponse et à approfondir leur compréhension de la façon de reprendre les activités suite à une attaque (Riley, 2004). Certaines organisations de transport public font aussi l'essai de systèmes de détection chimique et biologique. Finalement, d'autres méthodes utilisées incluent des opérations secrètes d'évaluation des mesures de sécurité (Riley, 2004). Or, il est également important de se prémunir contre les canulars et les fausses alertes qui peuvent perturber inutilement le système de transport en commun (Riley, 2004).

Néanmoins, en ce qui concerne les stratégies de sécurisation, il existe deux importantes lacunes dans nos connaissances. Premièrement, il est difficile d'évaluer la part du budget qui devrait être consacrée à la sécurité des infrastructures de transport par rapport aux autres cibles potentielles. Deuxièmement, le rapport coût-efficacité de ces mesures n'a pas fait l'objet d'évaluations rigoureuses (Riley, 2004).

➤ Efficacité des stratégies

Depuis le 11 septembre 2001, il y a eu une augmentation massive des dépenses gouvernementales pour le développement de stratégies de lutte contre le terrorisme, et une prolifération de programmes destinés à combattre le terrorisme. Ces augmentations de dépenses et l'élaboration de programmes ont attiré l'attention sur la question de leur efficacité. Lum, Kennedy et Sherley (2006) ont effectué une revue systématique des stratégies antiterroristes afin d'en mesurer l'impact réel. Parmi plus de 20 000 études recensées sur le terrorisme, les auteurs ont constaté une absence presque complète des recherches évaluatives sur le sujet. Au total, seulement sept études s'attardaient à l'évaluation de programmes de lutte contre le terrorisme. Or, ce qui semble ressortir de ces études est que certaines interventions ne fonctionnent pas du tout ou, parfois, ont augmenté les risques de terrorisme et les dommages liés au terrorisme (Lum et coll., 2006).

En effet, comme Cauley et Im (1988) et Enders et Sandler (1993, 2001) l'ont souligné à plusieurs reprises, il est possible qu'il y ait des effets de substitution ou de déplacement sur d'autres cibles. Par exemple, il semblerait que les mesures de sécurité, installées dans les aéroports, telles que les détecteurs de métaux et les appareils à rayon X permettent de réduire les probabilités d'un détournement d'avion, mais peuvent provoquer une augmentation des probabilités d'attaques à main armée ou de prise d'otage. Aussi, il semblerait que la fortification des ambassades et la protection des diplomates, l'augmentation de la sévérité de la peine encourue pour terrorisme, les résolutions des Nations Unies et les représailles militaires, n'aient aucun effet statistiquement perceptible, voire qu'elles produisent des effets non désirés (Lum et coll., 2006). Particulièrement, les représailles militaires peuvent, dans certains cas, entraîner une augmentation, à court terme, des actes de terrorisme contre un pays.

Dans une autre optique, si nous considérons que la fonction première des dispositifs de sécurité doit être de rassurer la population, Mitchell (2005) indique que l'intensification de la sécurité dans les endroits publics a pour conséquence non pas de rassurer la population, mais plutôt de l'inquiéter. Dans certains cas, le fait d'augmenter les mesures de sécurité visibles dans l'environnement amplifie la perception du risque ainsi que la peur des individus. Nous y reviendrons.

1.3 L'agent et son environnement organisationnel

Maintenant que nous avons présenté les particularités de la relation terrorisme-transport en commun, il est pertinent de se tourner vers l'acteur responsable de la sécurité, soit le policier, et de voir comment la socialisation et la culture peuvent influencer la discrétion policière. Ces concepts sont essentiels pour comprendre, non seulement comment le policier perçoit le risque, mais aussi comment ces perceptions peuvent affecter son travail.

1.3.1 La sécurité dans le transport en commun: la ville de Montréal

Alors que de nombreux organismes de transport public assument un rôle de plus en plus important dans la lutte antiterroriste, l'industrie du transport, dans son ensemble, doit se positionner face à ces nouvelles responsabilités puisque le devoir principal de celle-ci est de « déplacer des personnes », et non pas de combattre le terrorisme (Boyd et Sullivan, 2000). Selon ces mêmes auteurs, parmi les quelque 500 agences de transport aux États-Unis, moins de 100 d'entre elles ont un service de sécurité (privé ou public) qui peut mener des initiatives antiterroristes (Boyd et Sullivan, 2000). À Montréal, c'est le Service de police de la ville de Montréal qui gère, depuis 2007, la sécurité dans le réseau du transport en commun. Dans la section suivante, nous ferons le portrait des différents organismes impliqués dans la sécurité, en plus de faire état de la criminalité dans le réseau.

➤ **Portrait de la Société de transport de Montréal et du réseau**

La Société de transport de Montréal (STM) est la 15^e plus grande entreprise québécoise avec quelque 7 400 employés, dont 160 agents de surveillance qui travaillent en collaboration avec la Section métro Montréal (ou Unité-Métro). Elle gère un budget, de 880,3 millions de dollars, en 2007, provenant majoritairement des tarifs perçus par les voyageurs (47,3 %), d'une contribution municipale (31,6 %), de subventions gouvernementales (9,6 %) et d'autres sources (11,5 %). Annuellement, les passagers

effectuent quelque 361 millions déplacements. À lui seul, le métro assure 700 000 déplacements par jour de semaine (Société de transport de Montréal, 2009).

Le réseau se divise en deux parties distinctes, le transport de surface et le métro de Montréal. La première est constituée d'une flotte de 1 600 autobus, d'une valeur approximative de 500 000 \$ chacun, et de 93 minibus de transport adapté qui parcourt 192 trajets (172 de jour, 20 de nuit) et 8 500 arrêts (Société de transport de Montréal, 2009). Toutefois, c'est le réseau souterrain ou le métro de Montréal qui nous intéresse plus particulièrement. Ce dernier est constitué de 4 lignes de métro, étendues sur 66 kilomètres. Parmi les 68 stations du réseau, 64 sont sur le territoire du Service de police de la Ville de Montréal (Montmorency, de la Concorde et Cartier à Laval et Longueuil–Université-de-Sherbrooke, situé sur la Rive-Sud, ne font pas parties du territoire juridictionnel desservi par le Service de police de la ville de Montréal – SPVM).

La STM a, à son actif, 759 wagons de métro, chacun pouvant accueillir jusqu'à 130 passagers. Aux heures de pointe, un train composé de neuf wagons peut donc transporter près de 1 200 passagers (Société de transport de Montréal, 2009). Sur le réseau, les stations les plus achalandées, en termes de nombre d'entrées annuelles aux tourniquets, il y a Berri-UQAM (12 100 000), McGill (11 100 000), Henri-Bourassa (8 300 000), Guy-Concordia (7 300 000), Longueuil/Université-de-Sherbrooke (7 000 000). Nonobstant le niveau d'achalandage élevé, une analyse comparative des taux de criminalité (taux par 100 000 usagers) dans les métros de quatre grandes villes canadiennes, dont Montréal, a été effectuée par les analystes policiers affectés à la sécurité dans les transports publics des différentes villes. Cette analyse a permis de constater que le métro de Montréal est le plus sécuritaire au Canada (Service de police de la Ville de Montréal, 2009).

➤ Portrait de la criminalité dans le métro de Montréal

Selon un sondage⁵ effectué par la firme Baromètre, il semblerait que les problèmes les plus fréquents soient (en ordre d'importance), le vandalisme (45 %), la présence de mendiants/itinérants (33 %), les attroupements de jeunes (32 %), les gangs de rue (19 %),

⁵ La population à l'étude est composée de gens de 15 ans et plus demeurant sur l'île de Montréal et ayant pris le métro au moins une fois au cours des six mois précédents le sondage. Au total, 403 entrevues ont été complétées.

les comportements dérangeants (17 %), la vente de drogues (12 %), la violence (6 %) et le vol (5 %) (Service de police de la Ville de Montréal, 2009). Toutefois, dans une étude sur les risques de victimisation dans le métro effectuée par Tremblay et Ouimet (2001), ceux-ci estiment que la probabilité individuelle de victimisation personnelle est inférieure qu'ailleurs à Montréal. En réalité, les risques observés seraient nettement inférieurs aux risques attendus. « D'une part, les risques de victimisation personnelle sont 5 fois plus élevés dans le métro qu'ailleurs à Montréal; en revanche, les occasions de contact (et donc de friction) entre usagers du métro sont 39 fois plus élevées » (Tremblay et Ouimet, 2001: 168). Ceci amène les auteurs à conclure que les risques de victimisation personnelle dans le métro seraient environs 8 fois moins élevés qu'ils pourraient l'être dans cet environnement, et ce, en raison de plusieurs facteurs, comme l'augmentation des occasions d'entraide entre usagers, le répertoire limité des délits susceptibles d'être commis dans le métro et le niveau de surveillance élevé.

En 2008, les agents de l'Unité-Métro ont effectué plus de 150 000 heures de patrouille à pied et ont répondu à 7 895 appels. En ordre de priorité, les agents de l'unité ont procédé à 170 interventions immédiates, 3 426 interventions diligentes, 4 013 interventions rapides, 23 interventions de présence policière requise, 75 interventions de présence policière non requise et 188 interventions par traitement différé. Pour la même période, 1 902 délits et infractions au Code criminel ont été rapportés à l'intérieur et à proximité des stations de métro, ce qui équivaut à une baisse de 8 % avec l'année précédente (Service de police de la Ville de Montréal, 2009). On peut attribuer cette baisse à l'entrée en fonction des policiers dans le métro, toutefois, il est à noter que les chiffres de 2007 n'assurent pas une validité définitive en raison du fait que les policiers sont entrés en service au cours de cette année. On remarque aussi que le niveau de criminalité est fortement associé à l'achalandage d'une station et donc, il est possible de croire que la station Berri-UQAM, avec ses 12,1 millions d'entrées annuelles aux tourniquets, serait une des stations où il y aurait un nombre plus élevé de crimes commis. C'est en effet ce que démontrent, Grandmaison et Tremblay (1997), dans une analyse des effets de la télésurveillance sur la criminalité commise dans 13 stations du métro de Montréal (107-108). Les cinq stations les plus achalandées se classent parmi les 13 stations où il est possible d'observer le plus de crimes.

➤ Portrait de l'Unité-Métro

L'Unité-Métro voit le jour le 14 mai 2007 avec la création d'une unité spéciale de policiers qui se joignent aux agents de sécurité de la STM pour patrouiller le réseau du métro. Cette nouvelle unité relève de la Division du réseau transport en commun qui relève, à son tour, du Service des opérations corporatives du SPVM. Cette hiérarchie est verticale et suit un modèle semblable aux autres organisations policières. Dans ce cas particulier, l'Unité-Métro est un fournisseur de services engagé par la STM pour assurer la sécurité dans le transport en commun. Plus précisément, les policiers affectés à l'Unité-Métro effectuent leurs tâches dans tout le réseau intérieur de la STM (à l'exception des 4 stations se situant à l'extérieur de leur juridiction – Laval et Longueuil). De plus, selon le portrait de la Division du réseau transport en commun (Service de police de la Ville de Montréal, 2009: 1) l'unité a pour mandat de:

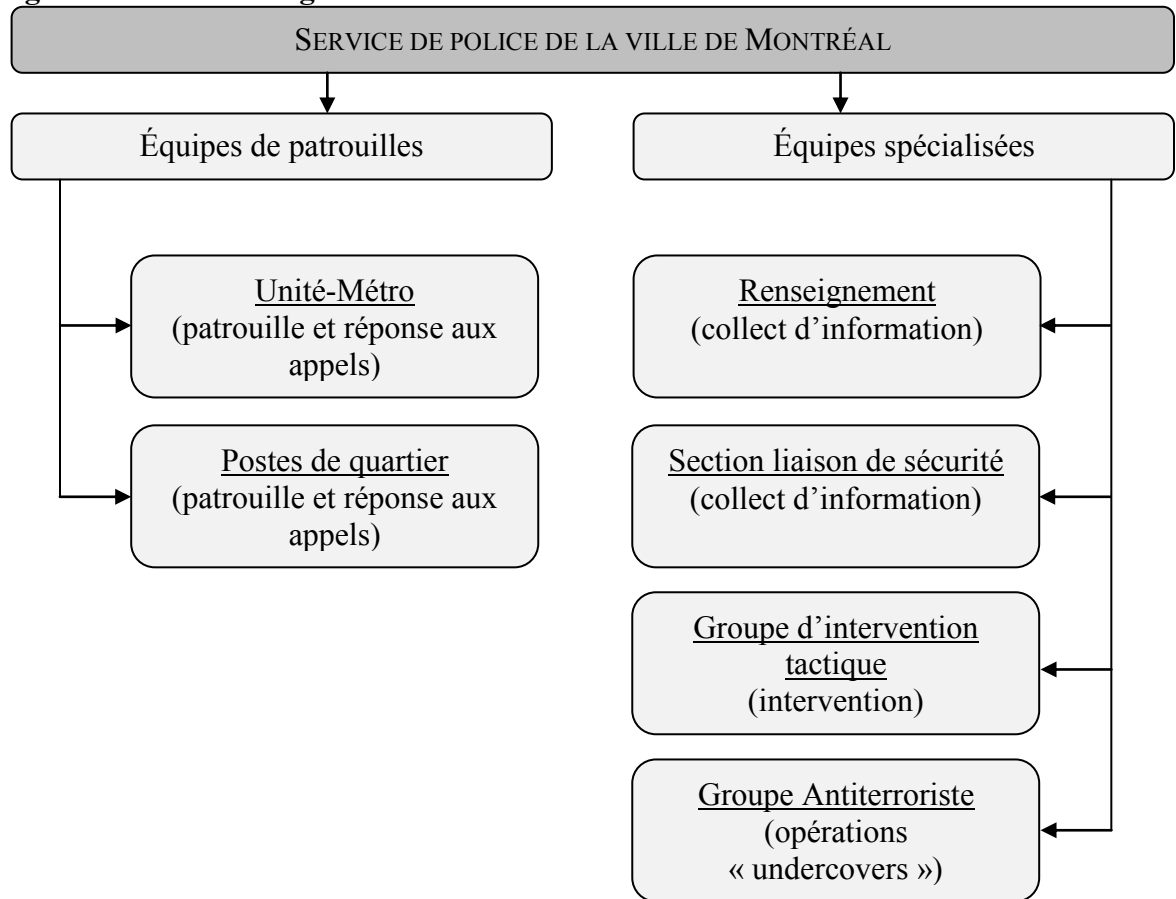
- maintenir un réseau de transport en commun sécuritaire sur l'île de Montréal;
- assurer une présence rassurante pour les clients du réseau du métro;
- contribuer à la fluidité des services du réseau en faisant respecter les lois et règlements en vigueur;
- établir et entretenir un partenariat opérationnel entre la STM et le SPVM;
- arrimer ses activités à celles des autres unités du SPVM et des partenaires externes concernés.

Au total, l'Unité-Métro compte 133 policiers⁶ et 3 civils pour exécuter ce mandat (Service de police de la Ville de Montréal, 2008: 2). Parmi l'équipe, certains étaient déjà policiers au SPVM alors que d'autres – quarante-six pour être précis – sont des agents de surveillance de la STM qui ont été embauchés par le SPVM après avoir suivi leur formation collégiale en techniques policières et obtenu leur diplôme de l'École nationale de police du Québec (Service de police de la Ville de Montréal, 2008). À ce titre, le personnel de l'Unité-Métro effectue les mêmes tâches que les policiers rattachés à un poste de quartier. Ils ont tous les pouvoirs associés à cette fonction et disposent de tous les services spécialisés du SPVM pour faciliter leurs interventions sur le terrain. Afin de bien visualiser la place de l'Unité-Métro, nous avons choisi de présenter l'organigramme fort complexe du SPVM sous forme

⁶ 1 chef de division, 1 chef de section – commandant, 1 lieutenant, 12 sergents – superviseurs, 1 sergent-détective, 1 agent sociocommunautaire, 1 agent conseiller, 1 agent de renseignements, 2 analystes (1 tactique, 1 stratégique), 96 agents, 16 agents temporaires.

d'un schéma simplifié (Figure 1). Nous avons aussi inclus, dans le schéma, quelques équipes spécialisées avec lesquelles l'Unité-Métro entretient des liens occasionnels lors d'incidents. À cet égard, il est nécessaire de faire la différence entre les agents privés de surveillance de la Société de transport de Montréal interne et les policiers de l'Unité-Métro. Ces derniers sont armés et disposent d'un pouvoir d'arrestation que n'ont pas les agents de surveillance. Ceci s'inscrit dans la tendance déjà observée qui consiste à armer tout le personnel de sécurité, comme les agents des douanes.

Figure 1: Structure organisationnelle du SPVM



De plus, en raison du contexte unique d'intervention que représente le métro de Montréal, les policiers affectés à l'unité ont bénéficié d'une formation particulière élaborée par la Section formation du SPVM, en collaboration avec le personnel du Groupe tactique d'intervention, du Secteur de l'emploi de la force, des Sections Liaison sécurité et Planification opérationnelle et la STM. Cette formation avait comme objectif principal de « mettre à jour les connaissances des policiers en matière d'interventions policières axées

sur la sécurité de leurs interventions en matière d'emploi de la force, d'endiguement, de terrorisme et d'incendie » (Service de police de la Ville de Montréal, 2008: 2-3).

D'autres formations sont aussi données par le SPVM. Par exemple, le 14 mai 2005, une simulation regroupant plus de 350 intervenants du SPVM, du Service de sécurité incendie de Montréal, d'Urgences-Santé, de la SQ, de la GRC et du Centre de sécurité civile de la Ville de Montréal, pour n'en nommer que quelques-uns, a eu lieu près de la station de métro Square-Victoria. Intitulée *Projet Métropole 2005*, l'intervention, qui avait pour objectif « d'améliorer l'état de préparation des intervenants face à un événement de nature chimique, bactériologique, radiologique et nucléaire » (Service de police de la Ville de Montréal, 2006: 7) a pris plus d'un an à organiser.

1.3.2 La socialisation et la culture policière

Il y a deux principaux paradigmes pour expliquer le développement de la personnalité policière, le psychologique et le social. Dans un premier temps, la perspective psychologique conçoit le comportement de l'individu, comme étant guidé par des traits de personnalité préexistants qui se seraient formés durant l'enfance et qui demeurent intacts à l'âge adulte. Selon cette perspective, ce sont des individus, avec certaines caractéristiques particulières, qui choisissent de faire carrière dans la police, et ces derniers agiront de manière distincte vis-à-vis de situations précises (Rokeach, Miller et Snyder, 1971; Seagrave, 1997). Cette théorie a été contestée durant les années 1960, alors que les criminologues commençaient à défendre l'idée que les comportements policiers n'étaient pas le résultat de caractéristiques personnelles, mais plutôt qu'ils étaient le fruit du processus de socialisation.

De ce fait, le deuxième paradigme rejette le concept d'une socialisation individuelle au profit d'un processus de socialisation de groupe (Neiderhoffer, 1967; Bayley et Mendelsohn, 1969; Stoddard, 1999). Ces auteurs et d'autres ont rejeté la notion que les policiers ont certains traits de personnalité, communs à tous, qui auraient un impact déterminant sur leur comportement. Selon cette perspective, la notion de professionnalisation est privilégiée, processus par lequel les normes et valeurs du travail policier sont intériorisées au cours de l'apprentissage du métier (Skolnick, 1966; Alpert et Dunham, 1997; Gaines, Kappeler et Vaughn, 1999). Les attitudes, les valeurs et les

croyances policières seraient transmises d'une génération à l'autre dans un processus connu sous le nom de socialisation (Kappeler, Sluder et Alpert, 1999). Dans cette optique, les policiers apprendraient comment se comporter et quoi penser, grâce à leurs expériences partagées avec d'autres agents. Dans cette perspective, plusieurs chercheurs ont constaté que les policiers en début de carrière ne sont pas plus autoritaires que les membres d'autres professions provenant de milieux similaires (Broderick, 1977). Ce serait donc le processus de formation et l'expérience de terrain qui façonneraient le caractère professionnel des policiers plutôt qu'une prédisposition. Cette socialisation, à la fois formelle et informelle, permettrait aux agents d'apprendre ce que veut dire « être policier » (Seagrave, 1997) et d'intégrer la culture policière. Toujours selon les tenants de la perspective de socialisation, si l'agent devient autoritaire, cynique et conservateur, ce n'est pas tant parce qu'il a une personnalité spécifique, mais plutôt parce que les demandes du milieu et l'expérience partagée comme officier de la loi favorisent le développement de ces caractéristiques (Skolnick, 1966; Kappeler et coll., 1999). Aujourd'hui, cette théorie est la plus répandue.

Or, si le mot culture est utilisé pour décrire les différences entre les grands groupes sociaux, et que ces derniers diffèrent à plusieurs égards – les gens de cultures différentes ont des croyances uniques, des lois, des mœurs, des coutumes, et d'autres caractéristiques qui les distinguent des autres groupes – puisque la police est une sous-culture de la culture canadienne, il est possible de croire que les agents perçoivent les situations différemment des autres groupes sociaux ou professionnels (Kappeler et coll., 1999). Ainsi, la police, comme n'importe quel autre groupe professionnel, se développe une culture organisationnelle, avec des caractéristiques, des valeurs, des normes et des croyances, et puisque les policiers forment un groupe particulièrement solidaire, ils ont cultivé une méfiance envers les *outsiders* y compris les journalistes et les chercheurs (Forcese, 1999). La notion de culture est importante ici, car, selon la vision sociologique conventionnelle, la culture, et les règles de celle-ci guident l'action. Ainsi, ce processus de socialisation aurait un impact sur leurs comportements et la prise de décision. Nous pouvons donc mettre en contexte la discrétion policière avec les règles explicites et implicites de la culture policière.

Arcuri, Gunn et Lester (1979) résument bien la situation lorsqu'il mentionne que la discrétion est un élément indispensable du travail de la police. Toutefois, les policiers prennent des décisions sur une base quotidienne pour lesquelles leur formation peut être

imparfaite. Beaucoup d'informations sur la prise de décision semblent être communiquées entre le vétéran et la recrue. Cette formation est informelle, non systématique, et dans certains cas, trop brève.

1.3.3 La discrétion policière

Les organisations policières sont construites de manière à faciliter la coordination interne, obtenir la conformité et atteindre les objectifs fixés (Mastrofski, Ritti et Hoffmaster, 1987). Le niveau de discrétion serait le produit de la flexibilité que les services de police accordent à leurs agents dans le traitement des tâches quotidiennes. Brooks (2005) mentionne que lorsqu'une organisation et ses politiques sont strictes, moins de discrétion est accordée aux policiers. Inversement, lorsque les règlements sont vagues, les policiers sont autorisés à prendre leurs propres décisions quant à la manière d'agir dans les différentes situations qui se présentent à eux. Moins il y a de règles sur la gestion des incidents et des situations, plus les agents ont de discrétion.

Les sociologues ont longtemps étudié l'adéquation entre les règles juridiques et les décisions policières, et indiquent, de manière générale, que les policiers s'écartent de ces instructions juridiques (Hagan et Morden, 1981). Il semblerait que ce soit la même situation pour les règlements internes et les politiques départementales. Ces derniers correspondent rarement aux interventions de la police. En réalité, les décisions clés demeurent, la majorité du temps, entre les mains des agents sur le terrain, qui agissent en fonction de leurs perceptions plutôt qu'en fonction des politiques administratives (Bittner, 1970 dans Mastrofski et coll., 1987). Cusson et Diotte (2007) ajoutent qu'en « se fiant à leur jugement et en tenant compte des demandes des citoyens, des directives politiques et de la pression médiatique, ils mettent l'accent sur ce qui leur paraît le plus urgent, le plus grave et sur ce qui fait l'objet des demandes les plus pressantes » (93). Dans une des recherches les plus notables sur le comportement policier, Ericson (1982) démontre comment les policiers construisent des règles qui guident l'action, des « recipes for action, a sort of organizational shorthand, which enables them to classify and order events and to reclassify them based on whether there is potential for police involvement » (dans Seagrave, 1997: 141). Selon le même auteur, ces règles seraient développées à partir d'événements réels, de politiques départementales et de codes juridiques, et seraient influencées par des caractéristiques socio-économiques, culturelles et personnelles (Ericson, 1982). Ce que Van Maanen (1978)

a décrit de manière anecdotique, Stroshine, Alpert et Dunham (2008) ont été en mesure de justifier de façon empirique. Selon ces auteurs, les policiers se créent des stéréotypes de gens, de lieux et de situations qui leur permettent de percevoir les indices susceptibles d'éveiller leurs soupçons (Stroshine et coll., 2008).

Ainsi, les décisions prises par les policiers se développent dans le vif de l'action, souvent de manière instinctuelle. Les policiers semblent voir le monde d'une manière qui leur permet d'obtenir immédiatement l'information essentielle à la compréhension d'une situation. Or, lorsqu'on leur demande s'ils accomplissent leur métier en appliquant des règles spécifiques, la réponse est presque toujours la même. Ils affirment avec force, et de façon catégorique, que le travail compétent ne se fait pas en suivant un livre de règles, le travail des policiers, insistent-ils, « is not done by the book » (Shearing et Ericson, 1991: 487). Peretti-Watel (2006) ajoute que « les experts insistent souvent sur la nécessité de laisser une place importante à l'imagination individuelle dans la gestion des risques, plutôt que de tout miser sur l'application uniforme de règles préétablies » (387).

En fin de compte, « les policiers sur le terrain disposent alors d'un assez large pouvoir d'appréciation pour interpréter leur mandat et pour décider d'intervenir ou non » (Cusson et Diotte, 2007: 93). Cela dit, les politiques départementales servent à réduire la discrétion laissée aux policiers, toutefois, cet objectif ne sera jamais complètement atteint en raison de la nature imprévisible du travail policier (Alpert et Fridell, 1992). En ce sens, Davis (1975) fait valoir que même si la discrétion policière ne peut être éliminée, il est nécessaire que cette dernière soit structurée, limitée et contrôlée, et que des paramètres existent au sein des organisations policières pour restreindre ce pouvoir discrétionnaire. Selon Stansfield (1996), puisque la discrétion policière est un élément incontournable en matière de police et qu'elle est une composante nécessaire du rôle policier, il serait alors préférable, et plus réaliste, de se poser la question « quels critères devraient être appliqués pour prendre une décision dite 'informée'? ».

1.3.4 Les variables qui influencent le comportement

Dans une étude plus récente, Brooks (2005) a analysé de nombreuses recherches concernant les variables qui influencent le comportement de la police et la prise de décision. Pour expliquer ce comportement, les recherches ont porté principalement sur les

caractéristiques des situations dans lesquelles la police est appelée à intervenir (Sherman, 1980; Ericson, 1982; Engel, Sobol et Worden, 2000; Mastrofski, Reisig et McCluskey, 2002; Novak, Frank, Smith et Engel, 2002; Terrill et Mastrofski, 2002). D'autres facteurs discrétionnaires qui ont fait l'objet de ces écrits comprennent: les caractéristiques de l'organisation policière (Skolnick, 1966; Goldstein, 1977; Davis, 1978; Bittner, 1979; Mastrofski et coll., 1987; Manning, 1977; Terrill et Mastrofski, 2002), les caractéristiques de l'environnement dans lequel la police travaille (Mastrofski, et coll., 2002; Novak et coll., 2002; Terrill et Reisig, 2003), et les caractéristiques de l'agent impliqué dans l'événement (Goldstein, 1977; Sherman, 1980; Terrill et Mastrofski, 2002). Prises ensemble, les recherches concernant ces quatre dimensions nous donnent de l'information sur les déterminants du comportement policier.

Les variables situationnelles ont reçu le plus d'attention de la part des chercheurs pour leur effet sur le comportement discrétionnaire de la police et parce qu'elles comportent des caractéristiques en lien avec l'interaction citoyen/policier. Ces variables incluent aussi des éléments tels que les caractéristiques du suspect et du plaignant, le type d'appel, le crime en cause, et la visibilité de la rencontre. Stroshine et coll. (2008) ont effectué une étude qui examine les règles d'usages qui définissent ce que les agents interprètent comme étant des personnes, des lieux et des situations suspectes. Bien que de nombreux policiers aient déclaré être équitables envers tous les citoyens, d'autres ont indiqué qu'ils agissent en fonction du comportement et de l'attitude des citoyens. Dans une étude de Schafer, Carter, Katz-Bannister et Wells (2006) sur la prise de décision par les policiers lors de contrôles de circulation, l'analyse a révélé que l'origine ethnique de la personne arrêtée avait un impact significatif dans le processus décisionnel. Toutefois, le sexe, l'âge et le contexte situationnel avaient aussi un impact.

Les variables organisationnelles, quant à elles, regroupent les caractéristiques du service de police dans lequel l'agent travaille. Ceci comprend les facteurs tels que l'aspect bureaucratique et/ou professionnel de l'organisation policière, la taille du service et les niveaux de supervision. Par exemple, Smith (1984) a analysé plus de 1 000 interactions entre policiers et citoyens, dans plusieurs services de police différents, et a trouvé que les agents dans les organismes caractérisés par un degré élevé de structure étaient plus susceptibles de procéder à des arrestations que les agents d'autres types de départements.

Dans une autre étude menée par Mastrofski et coll. (1987), sur l'influence des caractéristiques formelles et informelles de l'organisation concernant les arrestations dans les cas d'alcool au volant, ils ont constaté que, dans les plus petits départements, les agents étaient plus susceptibles de suivre les directives écrites du département, tandis que dans les grandes organisations policières, les policiers étaient plus susceptibles de fonder leurs décisions d'arrestation sur la culture du département.

Skolnick (1966) ajoute, à ce sujet, que le comportement des policiers est influencé par les buts et les objectifs de l'organisation. Ainsi, si un département est préoccupé par le contrôle de la criminalité, l'agent sur le terrain est plus agressif lors des arrestations et émet un nombre plus élevé de contraventions. De plus, ce même auteur a identifié la méfiance (ou suspicion) comme un aspect important de ce qu'il appelle la personnalité de la police. Ceci est crucial, car ce que les policiers identifient comme des personnes, des lieux ou des circonstances suspects, détermine qui ils vont décider de surveiller, scruter ou interroger dans le cadre de leurs fonctions. Selon Van Maanen (1978), la suspicion conduit les agents à classer les citoyens et mène à un traitement différencié. De son côté, Banton (1964) a montré comment les agents de police se comportaient différemment selon les tâches auxquelles ils étaient affectés. Ce même auteur a constaté des différences entre les gardiens de la paix, qui accomplissent principalement des tâches de patrouille, et les officiers de la loi, qui travaillent à des postes spécialisés. Il a démontré que le comportement de la police était lié à la nature du travail assigné.

Chappell, MacDonald et Manz (2006) ont tenté, à leur tour, de cerner les facteurs qui influencent le comportement policier et la prise de décision. Dans leur étude, les auteurs ont examiné comment les variations dans les structures organisationnelles de la police affectaient la décision de procéder à une arrestation. Ils ont trouvé que les variables organisationnelles n'avaient aucun lien statistique avec cette prise de décision. Aussi, le niveau d'éducation n'aurait pas d'impact sur la discrétion policière. Toutefois, Chappell et coll. ont constaté que l'appartenance syndicale était significativement liée à l'augmentation des arrestations violentes. Les résultats de cette recherche suggèrent que les policiers seront peut-être plus influencés par les exigences de la situation qui varient d'un environnement à un autre, variables qui échappent au contrôle des gestionnaires.

Ainsi, plusieurs études ont identifié des variables environnementales qui semblent être liées à la discrétion policière. Celles-ci comprennent: la composition ethnique, le statut socio-économique et le taux de criminalité du quartier.

Finalement, les chercheurs ont examiné les caractéristiques individuelles de l'agent afin de déterminer comment ceux-ci pourraient influencer le comportement. Toutefois, ceux-ci ne s'entendent pas pour dire si ces caractéristiques ont réellement une influence sur le comportement discrétionnaire de la police. Dans une étude de Smith, Novak, Frank et Lowerkamp (2005), les auteurs tentent de cerner les facteurs qui ont une influence sur la discrétion policière. Les résultats suggèrent que les caractéristiques individuelles des policiers, tels que l'ancienneté, le niveau d'éducation, et le sexe, n'auraient pas d'influence sur leurs choix.

En résumé, les policiers ont une capacité à détecter où se situent les dangers ainsi que de prévoir quelles seront les situations qui risquent de leur causer le plus de difficultés (Bayley et Bittner, 1984). Jerome H. Skolnick (1966) ajoute que les policiers développent des *lentilles cognitives* à travers lesquelles ils perçoivent les événements. Ces perceptions auront un impact sur la manière dont les policiers effectueront leurs tâches.

1.4 La perception du risque

Dans la littérature, la perception du risque a beaucoup été abordée, mais surtout à deux niveaux bien spécifiques: celui des gestionnaires et des experts du risque, qui visent à produire des évaluations objectives de risques réels, et celui du public, dont la perception du risque est fortement influencée par l'événementiel et par des facteurs psychologiques et communicationnels. Ce second type d'étude a permis d'élaborer une boîte d'outils théoriques rassemblés grossièrement sous l'appellation d'« amplification sociale du risque » qui, malgré son nom, se penche sur tous les facteurs qui modulent la perception du risque, aussi bien à la hausse qu'à la baisse.

1.4.1 L'évaluation « objective » du risque: l'analyse

Les experts et les gestionnaires utilisent plusieurs méthodes d'évaluation des risques dite *objective ou actuarielle*. L'outil principal étant la matrice de décision⁷ qui mesure la probabilité⁸ (faible – modéré – élevé) qu'un événement survienne et met cette variable en relation avec la sévérité, ou les dommages (faible – modéré – élevé), de ce même événement. Cela donne une matrice de risque divisée en neuf cas de figure (Tableau 2). Lorsque la fréquence et l'impact sont faibles, le risque est défini comme faible. À l'inverse, si les deux variables sont élevées, alors le risque sera considéré comme élevé. Ainsi, l'évaluation du risque passe par une analyse actuarielle des données et se base sur l'information disponible au moment de l'analyse.

Tableau 2: Évaluation du risque selon la probabilité d'un incident et de sa gravité

PROBABILITÉ	GRAVITÉ		
	Faible	Modérée	Élevée
Faible	FAIBLE	FAIBLE	MODÉRÉ
Modérée	FAIBLE	MODÉRÉ	ÉLEVÉ
Élevée	MODÉRÉ	ÉLEVÉ	CRITIQUE

Selon Peretti-Watel (2006) les experts ont « une tendance à prévoir le futur à l'identique du présent. [...] Cette incapacité à penser le monde autrement que figé pose particulièrement problème par rapport à une menace adaptative comme le terrorisme » (Peretti-Watel, 2006: 388).

Bien que l'analyse actuarielle soit importante dans certaines circonstances, dans un monde où les perceptions ont un plus grand impact sur la réalité et sur la prise de décision, « a theory of perceived risk must explain people's aversion to some hazards, their indifference to others, and the discrepancies between these reasons and experts' recommendations » (Slovic, Fischhoff et Lichtenstein, 2000b: 111). Il est donc primordial d'inclure l'aspect subjectif dans les évaluations du risque.

⁷ Il existe plusieurs autres méthodes d'évaluation objective comme le « Vulnerability Self Assessment Tool » (VSAT), l'« Operational Risk Management » (ORM) et le « CARVER-SHOCK » pour n'en nommer que quelques-uns.

⁸ Probabilité évaluée à partir des incidents antérieurs. Raisonnement qui « revient à supposer que le monde n'ait pas changé alors qu'au contraire, les attentats peuvent être considérés comme un signal qui indique l'apparition d'une menace, qui invalide les séries statistiques en cours parce que l'univers de référence n'est plus le même » (Peretti-Watel, 2006, 388).

1.4.2 L'évaluation « subjective » du risque: les sentiments et l'expérience

Ce qui ressort principalement de la recherche dans le domaine de la perception des risques, c'est qu'il y a différentes variables pour évaluer un risque. En fait, toute analyse de risque doit inévitablement répondre à la question « *how safe is safe enough?* » (Slovic, Fischhoff et Lichtenstein, 2000a: 45). Alors que chez les experts, la perception du risque est principalement associée aux taux de mortalité annuels estimés pour une activité, la perception du risque chez les profanes est plutôt associée aux facteurs psychologiques (*familiarité* et *contrôle*), communicationnels et environnementaux. Ainsi, les perceptions et les attitudes qui caractérisent l'action des gens sont déterminées non seulement par des statistiques unidimensionnelles, mais aussi par une variété de caractéristiques qualitatives (Slovic, 1987).

➤ Facteurs psychologiques

Peretti-Watel (2006) indique que les profanes ne perçoivent pas les risques uniquement en fonction des probabilités et des conséquences d'une occurrence⁹. Le public prend aussi en compte d'autres critères comme « le caractère nouveau ou familier d'un risque qu'il soit inconnu ou connu [...], contrôlable ou non, juste ou injuste, volontaire ou involontaire [...] le fait qu'il soit naturel ou l'œuvre de l'homme et qu'il ait ou non un fort potentiel catastrophique » (391-392). L'auteur ajoute que « les gens persisteraient à prendre des risques en 'connaissance de cause', c'est-à-dire malgré des conséquences néfastes avérées et supposées bien connues par eux » (384) comme la conduite dangereuse, les rapports sexuels non protégés et le tabagisme par exemple. Aussi, ces mêmes individus se montreraient excessivement inquiets par rapport à certains risques collectifs comme l'énergie nucléaire et la vache folle. De plus, lorsque les gens font face à un nouveau risque, ils auraient tendance à justifier leur conduite en y associant des victimes qui ne leur ressemblent pas ou en s'estimant capables de contrôler le risque par eux-mêmes (Peretti-Watel, 2000). De ce point de vue, le risque terroriste réunit toutes les caractéristiques susceptibles d'augmenter la perception du risque chez les profanes.

Dans une étude de Starr (1969), l'auteur remarque que le public a tendance à accepter des risques associés à une activité volontaire environ 1 000 fois plus élevés que pour un risque

⁹ Comme le fait la matrice de décision.

involontaire qui leur procure le même niveau de bénéfice. De plus, le niveau de risque acceptable est inversement proportionnel au nombre de personnes participant à une activité (Slovic et coll., 2000a: 45). Alors que Starr (1969) conclut que le l'exposition volontaire à un risque est l'élément clé pour comprendre l'acceptation des risques, d'autres recherches ont démontré que des caractéristiques comme la familiarité, le contrôle, le potentiel catastrophique, l'équité, l'observabilité, l'immédiateté des effets et le niveau de connaissances vis-à-vis d'un risque semble également influencer la relation entre la perception du risque, la perception des bénéfices et le niveau d'acceptation des risques (Slovic, 1987). Ainsi, l'auteur démontre que la perception du risque chez les citoyens serait en réalité largement associée à deux facteurs qu'il nomme *dread risk* et *unknown risk* qui sont inter relié dans le paradigme psychométrique.¹⁰ Le premier facteur se définit à sa limite extrême par « perceived lack of control, dread, catastrophic potential, fatal consequences, and the inequitable distribution of risks and benefits » (Slovic, 1987 : 283). L'auteur ajoute à ce facteur l'aspect volontaire du risque (ex. la cigarette = risque volontaire versus les matières radioactives = risque involontaire). Le deuxième facteur se définit par « hazards judged to be unobservable, unknown, new, and delayed in their manifestation of harm » (Slovic, 1987 : 283). Ce facteur inclut aussi l'absence de connaissance scientifique sur le risque (ex. la science en connaît plus sur les accidents de voiture que sur les technologies ADN). Toutefois, Slovic (1987) affirme que le premier facteur aurait une plus grande influence sur la perception du risque.

➤ Facteurs communicationnels

Selon Short (1984), la réponse à un danger (risque/menace) est déterminée par les influences sociales transmises par les amis, la famille, les collègues et/ou les experts reconnus. Douglas et Wildavsky (1982), quant à eux, affirment que des gens, agissant à l'intérieur d'un groupe social, amplifient ou minimisent certains risques afin de contrôler le groupe. Par exemple, dans le film *The Village* de M. Night Shyamalan, un groupe d'individus utilisent la peur de l'inconnu afin d'exercer un pouvoir sur les gens d'un village et les empêcher de le quitter.

¹⁰ Pour une explication complète de ce paradigme, voir la figure 1 dans Slovic (1987).

Kahneman, Slovic et Tversky (1982, dans Slovic, 1987) et Henrion et Fischhoff (1986, dans Slovic 1987) ajoutent que si un individu a des difficultés à comprendre une situation, soit parce qu'il est exposé à une couverture médiatique biaisée ou parce que son expérience personnelle affecte sa perception, celui-ci peut aller jusqu'à nier l'incertitude, un déni qui nuira à son évaluation du risque. Les experts font face aux mêmes difficultés, surtout lorsqu'ils sont obligés d'aller au-delà des données disponibles et de s'appuyer sur leur intuition. En ce sens, Brodeur (2003) indique que l'action des médias représente « l'une des principales causes du sentiment d'insécurité, sinon la première » (150). La médiatisation excessive des actes de violence, comme le terrorisme, a certes son rôle à jouer dans la création de cette insécurité.

Nisbett (1980) note enfin que la mauvaise interprétation d'un risque ne disparaîtra pas toujours avec la présentation de preuves du contraire. Une opinion initiale forte sera résistante aux changements, car celle-ci influence l'interprétation des informations subséquentes. Une nouvelle information paraît vraie et fiable si elle est compatible avec notre idée initiale. L'inverse est aussi vrai, une information sera rejetée comme étant non fiable, erronée et non représentative si elle ne concorde pas avec notre idée préconçue. Aussi, lorsqu'un individu n'a pas d'opinion au préalable vis-à-vis d'une situation, la manière dont l'information est présentée – en termes de taux de mortalité plutôt qu'en termes de taux de survie – aura un impact sur l'idée que l'individu se fera de la situation (Tversky et Kahneman, 1981).

➤ Facteurs environnementaux

Certaines études proposent d'autres variables qui influenceraient la perception du risque. L'étude de Taylor et Shumaker (1990), par exemple, soutient que les individus qui sont exposés à un environnement à risque élevé s'adapteront à cet environnement. Ainsi, l'exposition fréquente à des mesures de sécurité intense se traduira par l'adaptation et l'affaiblissement de la perception du risque, de la même façon que les gens s'adaptent aux bruits et aux odeurs auxquels ils sont exposés quotidiennement dans leur environnement. Dans cette perspective, les individus qui sont fréquemment exposés à des mesures de sécurité seront désensibilisés aux risques que ces mesures tentent de prévenir. Inversement, la thèse de la désadaptation suggère que les individus impliqués dans le processus de sécurité auraient une perception plus aigüe du risque puisqu'ils seraient plus conscients de

la menace que les citoyens non impliqués. Le concept de désadaptation se fonde sur l'idée que l'exposition fréquente à des mesures de sécurité serait un rappel du danger potentiel.

Parallèlement, dans une étude portant sur l'impact des mesures de sécurité visibles, Mitchell (2005) isole certaines variables qui auraient un impact significatif sur la perception des risques. Tout d'abord, chez les individus qui ont un degré minimal d'exposition aux mesures de sécurité visibles, la perception du risque est plus forte. De plus, l'auteur mentionne que plus la fréquence d'exposition et le degré de sécurité augmentent, plus il est probable que l'individu s'adapte et que sa perception du risque soit diminuée. Aussi, il semblerait que la perception du risque soit influencée par le niveau d'implication dans le processus de création de la sécurité. Par exemple, dans un milieu de travail donné, « employees perceiving 100 % of their job duties as proving security will report a greater degree of risk than will those who report a smaller percentage of involvement » (89). Finalement, Mitchell (2005) suggère que la perception du risque serait également influencée par des caractéristiques individuelles telles que le sexe et l'âge. De manière générale, les femmes et les personnes plus âgées perçoivent des niveaux plus élevés de risque.

1.4.3 L'amplification sociale du risque

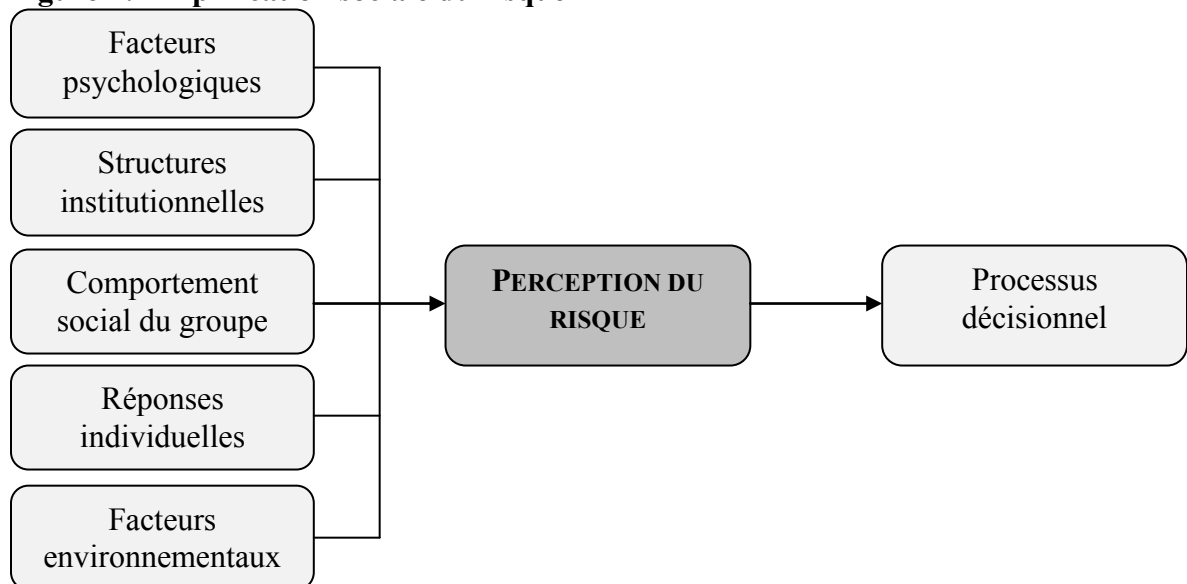
La théorie de l'amplification sociale du risque tente de décrire comment les facteurs sociaux et individuels agissent pour amplifier ou atténuer la perception du risque et, par le fait même, créer des effets secondaires tels que la stigmatisation des technologies, les pertes économiques ou des impacts de la réglementation. Dans cette prochaine section, nous verrons plus en détail ce modèle et comment celui-ci peut être appliqué à cette recherche.

L'analyse du risque permet généralement d'évaluer l'impact d'un événement tragique en termes de préjudice direct aux victimes — la mort, des blessures et des dommages. L'impact de tels événements, cependant, s'étend parfois au-delà de ces préjudices directs et peut impliquer des coûts indirects importants pour l'organisme gouvernemental (ou la société privée) responsable qui dépassent de loin les coûts directs. Dans certains cas, il arrive que toutes les entreprises d'une même industrie soient affectées, qu'il s'agisse de la société responsable de l'accident ou non. Ainsi, un événement peut être considéré comme une pierre lancée dans un étang. Les rides s'étendent vers l'extérieur, englobant les

premières victimes directes, la société ou l'organisme responsable, et enfin, atteignent d'autres sociétés, organismes et industries. Certains événements ne font que de petites rides, alors que d'autres en font des plus grandes. Le défi est de découvrir quelles sont les caractéristiques associées à un événement qui peuvent nous aider à prédire l'ampleur et la gravité des impacts.

Pour répondre à cette nécessité, Kasperson, Renn, Slovic, Brown, Emel, Goble, Kasperson et Ratick (1988) proposent *the Social Amplification of Risk Framework* qui a pour hypothèse principale que « risk events interact with psychological, social, and cultural processes in ways that can heighten or attenuate public perceptions of risk and related risk behaviour » (Kasperson et coll., 1988: 178-179). Dans cette perspective, les comportements génèrent, à leur tour, des conséquences sociales ou économiques secondaires, qui peuvent également augmenter ou diminuer le risque lui-même. Ainsi, les effets secondaires peuvent déclencher des revendications pour une réponse institutionnelle additionnelle et la mise en place de mesures de sécurité, ou, au contraire, dans le cas d'atténuation du risque, entraver la mise en place de mesures de protection nécessaires. Dans la théorie de l'amplification du risque, l'amplification désigne le processus d'intensification ou d'atténuation du signal lors de la transmission de l'information entre une source (agence gouvernementale, médias, etc.) et un récepteur (citoyen).

Figure 2: Amplification sociale du risque



Toujours selon Kasperson et coll. (1988) l'amplification des signaux se produit à la fois durant la transmission et lors de la réception de l'information. La source structure le message et le récepteur interprète, assimile et évalue le message. Ainsi, l'amplification sociale du risque désigne aussi le phénomène par lequel les processus d'information, les structures institutionnelles, le comportement social du groupe, et les réponses individuelles vont façonner l'expérience sociale du risque (Figure 2). L'amplification sociale du risque engendrera des réactions comportementales, qui se traduiront par des impacts secondaires tels que des pressions politiques et sociales, des changements en matière de formation, d'éducation, et de qualifications requises pour le personnel d'intervention d'urgence, ou encore des changements dans la surveillance et la réglementation des risques.

Dans un premier temps, certaines études, dans le domaine de la communication, ont démontré que les symboles présents dans un message « are key factors in triggering the attention of potential receivers and in shaping their decoding processes » (Kasperson et coll., 1988: 180). Si, par exemple, la source de l'information est décrite comme un scientifique indépendant, ou un groupe de lauréats du prix Nobel, le contenu du message risque d'attirer l'attention du public plus facilement. Aussi, une information qui fait l'objet de plusieurs déclarations, surtout si elle provient de différentes sources, aura tendance à être perçue comme étant plus crédible.

Dans la majorité des cas, les risques ne sont pas vécus directement. Lorsque l'expérience personnelle est absente ou minimale, les individus s'informent au sujet du risque par l'intermédiaire d'autres personnes et des médias. L'information devient alors un élément clé dans la réponse du public et agit comme un instrument majeur de l'amplification. Les attributs de l'information qui ont le potentiel d'influer « are volume, the degree to which the information is disputed, the extent of dramatization, and the symbolic connotation of the information » (Kasperson et coll., 1988: 184). Dans le cas du terrorisme, puisque celui-ci est un phénomène qui attire un volume important d'attention médiatique et que, de par sa nature, il est extrêmement dramatique et symbolique, l'amplification sociale du risque peut nous aider à comprendre les enjeux de la réponse policière. De plus, le fait qu'il n'y ait jamais eu d'attentats au Canada oblige nos responsables de la sécurité à se renseigner sur le risque auprès de leurs homologues à l'étranger, où de tels événements sont survenus (par

exemple Londres et Madrid). Aussi, à l'intérieur même de l'organisation policière, la culture, et les anecdotes policières peuvent servir d'amplificateurs.

Dans un deuxième temps, l'interprétation de l'information et la réponse qu'elle suscite constituent la seconde étape de l'amplification sociale du risque. Kaspersen et coll. (1988) proposent quatre mécanismes de réponse: heuristique et valeurs, relations sociales, valeur du message et stigmatisation.

- Heuristique et valeurs: Les individus ne peuvent pas toujours faire face à la complexité et à la multitude de risques associés à la vie quotidienne. Les gens utilisent alors des mécanismes de simplification qui, tout en permettant aux individus de faire face à un monde dangereux, peuvent parfois introduire des biais qui provoquent des distorsions et des erreurs. De même, l'application de valeurs individuelles (ou de groupe) permettra également de déterminer quels sont les risques jugés importants ou mineurs et quelles mesures devraient être prises.
- Relations sociales: Les risques entrent dans le programme politique des groupes sociaux et politiques. La nature de ces groupes influence la réponse de l'État. Dans la mesure où le risque devient un enjeu central dans une campagne politique ou dans un conflit entre deux groupes sociaux, le risque sera placé au centre du débat et sera mis à la disposition plus générale du public, souvent de pair avec des interprétations idéologiques du processus de gestion des risques.
- Valeur du message: Une notion importante qui a émergé de la recherche sur la perception des risques est celle qui veut que la gravité et les répercussions secondaires d'un événement soient déterminées, en partie, par ce que cet événement signifie. Ainsi, la valeur du message semble être systématiquement liée aux caractéristiques de l'événement et le danger que ce dernier reflète. Un incident qui enlève de nombreuses vies peut produire relativement peu de perturbations sociales s'il se produit dans contexte familial et bien compris tel qu'un accident de train. À l'inverse, un incident mineur qui se produit dans un contexte inconnu ou mal compris, tel qu'un réacteur nucléaire, peut susciter une grande préoccupation de la part du public s'il celui-ci est interprété comme la preuve que d'autres incidents pires encore pourraient survenir.

- Stigmatisation. La stigmatisation se réfère habituellement à l'image négative associée à un groupe social ou un individu indésirable, mais il est possible aussi que la pollution, l'accumulation de déchets toxiques ou des technologies hasardeuses puissent être associées à des images négatives. Puisque la réponse typique aux personnes ou environnements stigmatisés est l'évitement, il est raisonnable de supposer que les risques stigmatisés pourraient avoir des conséquences politiques et sociales, mais plus de recherches sont nécessaires pour définir le rôle du risque dans la création de la stigmatisation, l'aversion qui en résulte et la durabilité de cette stigmatisation.

Si nous savons qu'il y a des facteurs qui modulent l'évaluation du risque, et que cette perception influence le comportement, il est pertinent de chercher à comprendre quel est l'impact de ces facteurs sur les policiers puisque ce sont eux qui sont responsables de la sécurité dans le transport en commun à Montréal. Comme il a été mentionné précédemment, les processus d'information, les structures institutionnelles, le comportement social du groupe, et les réponses individuelles vont façonner l'expérience sociale du risque. Ainsi, la manière dont les policiers vont percevoir les risques aura un impact sur leurs comportements et leur prise de décisions. Or, si nous voulons éviter certains effets secondaires de l'amplification sociale du risque, il est important de comprendre comment ces facteurs influencent les policiers directement, car même si les gestionnaires ont une perception particulière de la situation, c'est le policier qui est l'ultime responsable de la sécurité, et qui est celui qui « décide » d'agir ou de ne pas agir vis-à-vis d'une situation.

1.4.4 Étude sur la pratique de sécurité en matière d'antiterrorisme

En 2000, Boyd et Sullivan ont mené une étude sur la perception des risques d'attaques terroristes, le niveau de préparation des agences et les pratiques de sécurité en matière d'antiterrorisme à partir de questionnaires distribués à 60 organismes de transport en 1996¹¹. Au total, 40 grandes et moyennes agences de transport en commun situées à travers les États-Unis et deux agences canadiennes (à Vancouver et à Toronto) ont rempli le

¹¹ Cinq ans avant les événements du 11 septembre 2001, huit ans avant les attaques à Madrid et 9 ans avant les attentats de Londres.

questionnaire qui comportait 56 questions. Dans quatre des 42 agences, la sécurité est prise en charge par *Contract Local Police* comme c'est le cas à Montréal.

Les résultats du sondage indiquent que la grande majorité des organismes considèrent le terrorisme comme une menace sérieuse. En fait, 36 organismes croient que le terrorisme représente une menace supérieure à celle d'il y a cinq ans. De même, 67 % des organismes interrogés croient que la menace d'attaques terroristes dirigées contre les systèmes de transport est supérieure à ce qu'elle était il y a cinq ans. De manière générale, le chemin de fer urbain est considéré comme ayant le plus de risques d'être ciblé alors que les traversiers sont perçus comme les cibles les moins probables. En ce qui concerne le type d'attaque possible, les organismes semblent être plus préoccupés par les dangers d'un attentat à la bombe. Bien que la plupart des organismes reconnaissent l'importance d'une menace de type chimique, bactériologique, radiologique, nucléaire (CBRN) contre leurs systèmes, ces menaces sont perçues comme moins immédiates que celles résultant de formes plus traditionnelles de terrorisme ou de violence extrême impliquant des explosifs et des armes à feu. Pourtant, au sujet de la possibilité d'une attaque de type CBRN sur un réseau au cours des dix prochaines années, quatorze agences mentionnent que cela est « probable », mais seulement trois pensent que cette attaque pourrait être dirigée contre eux. Au dernier rang des préoccupations se trouve la possibilité d'une intrusion dans le système informatique essentiel ou de piraterie informatique

En ce qui concerne le niveau de préparation et de formation des agences participantes, 40 % se considèrent *assez bien préparées* et un autre 40 % se considèrent *bien préparées*. Un seul organisme se juge *très bien préparé*. Au total, 36 % des agences ont offert des formations antiterroristes aux membres de leur personnel de sécurité et la moitié seulement ont effectué des simulations. Parmi les organismes qui ont fait des exercices, 50 % ont simulé des alertes à la bombe/recherches de bombe et deux agences ont fait des simulations d'incident chimique/biologique/nucéaire comme celle qui a été effectuée à Montréal en 2005.

Finalement, parmi les sources d'information sur le terrorisme, les organismes s'entendent pour dire que les médias sont au 3^e rang en termes d'utilité, et ce, après les autres agences fédérales et les publications officielles.

Cette étude est intéressante, car elle tente de répondre à la même question de recherche que nous, toutefois, elle s'arrête aux perceptions. De plus, en abordant la question de façon quantitative, l'étude de Boyd et Sullivan reste en surface, en proposant des statistiques et des pourcentages en guise de résultat. Nous considérons qu'il est pertinent d'approcher le sujet de manière qualitative pour mettre en relation les perceptions des policiers avec le travail au quotidien, et ce, dans le but de dresser un portrait plus complet de la gestion de la sécurité dans le réseau du transport en commun de Montréal.

PROBLÉMATIQUE

L'attention médiatique suscitée par les attentats terroristes du 11 septembre 2001 a dépeint la menace terroriste comme étant omniprésente dans tout l'Occident. Les attentats survenus à Madrid en 2004 et à Londres en 2005 n'ont fait qu'ajouter à cette perception. Mondialement, les terroristes se sont surtout attaqués aux infrastructures de transport (trains, autobus, avions, terminaux) et assez peu aux autres types d'infrastructures. Le Canada, bien qu'ayant été largement épargné par de telles attaques (du moins depuis l'incident d'Air India en 1985), a néanmoins adopté une série de mesures de prévention et de répression du terrorisme, en partie pour se conformer aux activités de ses partenaires économiques et politiques. Une proportion importante de ces mesures de sécurité a eu pour objet les services de transport en commun des grands centres urbains.

De plus, dans la littérature, la perception du risque a été abordée principalement à deux niveaux bien distincts: celui des gestionnaires et des experts du risque, et celui du public. Le second type d'étude a donné naissance à un cadre théorique connu sous le nom d'« amplification sociale du risque » qui intègre tous les facteurs qui modulent la perception du risque, que ce soit à la hausse ou à la baisse. Toutefois, assez peu d'études ont porté sur la perception du risque chez les policiers de première ligne, et encore moins sur le système de transport en commun.

Notre étude propose d'utiliser ce modèle théorique pour saisir la subjectivité des professionnels de la sécurité qui sont en première ligne. Plus spécifiquement, nous nous sommes intéressés aux policiers affectés à l'Unité-Métro du Service de police de la ville de Montréal. Ces derniers sont appelés à travailler dans un environnement où, d'une part, il n'y a jamais eu d'attaque terroriste, mais qui demeure, d'autre part, une cible potentielle à la fois aux yeux des experts, des gouvernements et dans la culture populaire.

Dans le cadre de cette recherche, nous tentons de comprendre **comment les policiers de l'Unité-Métro perçoivent la menace terroriste et les conséquences de celle-ci sur la gestion de la sécurité dans le réseau de transport en commun de Montréal**. Notre recherche comporte plus spécifiquement quatre sous-objectifs qui serviront de guides lors de l'analyse subséquente:

- 1- Comment les policiers se représentent-ils le terrorisme?
- 2- Comment évaluent-ils le risque d'attaque terroriste dans leur sphère d'activité?
- 3- Comment les policiers perçoivent-ils leur rôle dans la lutte antiterroriste?
- 4- Quels outils utilisent-ils pour contextualiser leurs perceptions?

L'ensemble de ces objectifs nous permettra de comprendre la vision du policier en matière de perception du risque dans le cadre de la production de la sécurité dans le métro de Montréal. En abordant tout d'abord le terrorisme et le risque d'une attaque terroriste sur le réseau du transport en commun, il sera ensuite possible de mettre en relation cette perception avec leurs conceptions vis-à-vis de leur rôle dans la lutte antiterroriste. Enfin, nous serons en mesure de comprendre les outils d'évaluation utilisés par les policiers pour contextualiser leurs perceptions.

CHAPITRE II

MÉTHODOLOGIE

Dans ce chapitre, nous aborderons les méthodes de recherches utilisées dans le cadre de cette étude. L'approche qualitative a été privilégiée, plus précisément l'entretien semi-directif, notamment en raison de la nature des objectifs de recherche. Nous verrons aussi les stratégies d'échantillonnage, le profil des participants ainsi que les stratégies analytiques et les limites de la recherche.

2.1 Les justifications quant aux choix méthodologiques

Dans le cadre de cette étude, nous avons privilégié l'utilisation de la méthodologie qualitative parce que celle-ci est la plus appropriée pour atteindre nos objectifs de recherche. Puisque nous nous intéressons aux perceptions que les policiers de l'Unité-Métro ont face au terrorisme, la menace et leur rôle dans les stratégies antiterroristes, cette méthode nous a permis une compréhension en profondeur de leur réalité. L'entretien semi-directif a donc été la méthode principale de cueillette d'information (Poupart, 1997).

2.1.1 L'approche qualitative

Dans l'optique où les méthodes qualitatives ont le même statut que les méthodes quantitatives, chacune permettant d'étudier des choses différentes ou différemment les mêmes choses, il devient évident qu'en lien avec les objectifs de cette recherche, l'approche qualitative est à privilégier. C'est ainsi qu'étant donné que notre projet vise essentiellement à comprendre les perceptions des policiers, nous avons décidé d'avoir recours aux méthodes qualitatives.

Si l'approche qualitative est un outil essentiel pour décrire ou explorer de nouveaux phénomènes, mal définis, mal compris et/ou peu étudiés (Ritchie, 2003), c'est parce que celles-ci offrent la possibilité d'« appréhender et de rendre compte des systèmes de valeurs, de normes, de représentations, de symboles propres à une culture ou à une sous-culture » (Michelat, 1975: 230). En effet, lorsque l'objet d'étude nécessite une compréhension en profondeur d'un phénomène, les méthodes qualitatives permettent de clarifier les aspects du phénomène qui peuvent sembler complexes (Deslauriers et Kérisit, 1997; Groulx, 1997; Ritchie 2003). Par contre, il ne faut pas recourir aux méthodes qualitatives comme si c'était une méthode parmi plusieurs ou comme une méthode juste bonne à servir la phase exploratoire, mais plutôt parce que c'est la méthode à utiliser dans les sciences de l'homme. Dans ce sens, elle est mieux adaptée à l'étude en profondeur de certaines réalités ou de

certains groupes, en plus d'être susceptible d'éclairer davantage certains processus sociaux comme la perception du risque. La réalité sociale des policiers n'étant pas une chose, nous devons nous éloigner d'un modèle calqué sur les sciences de la nature et tenter de comprendre les conduites sociales en tenant compte de la perspective des acteurs sociaux (Poupart et Lalonde, 1998 : 82).

Aussi, dans les études qui cherchent à comprendre les problèmes sociaux et leurs causes, ainsi que les stratégies d'intervention utilisées pour les résoudre, Groulx (1997) affirme que l'approche qualitative est de mise, d'autant plus qu'elle permet de tenir compte du contexte dans lequel évoluent les acteurs (Deslauriers et Kérisit, 1997). Groulx (1997) ajoute que la méthodologie qualitative permet de rendre compte des représentations sociales des acteurs et de leur façon d'interpréter les problèmes, et d'envisager leurs perspectives. Aussi, ces méthodes offrent la possibilité de cerner les perceptions qu'ont les acteurs d'un certain sujet et le sens qu'ils donnent à leurs actions et aux problèmes rencontrés (Deslauriers et Kérisit, 1997; Ritchie, 2003). On cherche ici à donner une voix aux acteurs et à connaître leurs points de vue sur un sujet particulier (Noaks et Wincup, 2004) et, du même coup, à « rendre compte des préoccupations des acteurs sociaux, tel qu'elles sont vécues dans le quotidien » (Deslauriers et Kérisit, 1997: 88).

Plus précisément, les méthodes qualitatives sont utiles lorsque « la recherche veut explorer quand et où les politiques, le bon sens populaire et la pratique échouent » (Deslauriers et Kérisit, 1997: 88), lorsqu'elle « porte sur les processus organisationnels, leurs liens informels et non structurés » (Deslauriers et Kérisit, 1997: 88) ou quand elle porte sur les buts organisationnels réels, par opposition à ceux qui sont prétendus (Marshall et Rossman, 1989: 46). Groulx (1997) ajoute que le qualitatif « amène à s'interroger sur l'écart entre la culture institutionnelle et professionnelle et le vécu des populations aux prises avec les problèmes » (63). De cette façon, la méthodologie qualitative permet une vision intérieure des institutions qui ne serait pas accessible autrement. Poupart et Lalonde (1998) insistent sur la nécessité d'appréhender les conduites déviantes et les différents modes de leur régulation selon une approche qualitative, laquelle permettrait de resituer ces conduites dans leur contexte culturel et social particulier.

Dans d'autres situations, l'usage des méthodologies qualitatives sont nécessaire lorsque les chercheurs font face à des phénomènes qui résistent à la mesure quantitative (Deslauriers et Kérisit, 1997). Par exemple, pour étudier un phénomène tel que le rapport existant entre les corps de police et les conseils municipaux, les statistiques sont tout à fait inappropriées. Il faut faire appel à des informateurs comme les chefs de police, qui en raison de leur expérience, sont bien placés pour parler de ce rapport, même si leur témoignage risque d'être marqué par leurs propres intérêts (Tardif, 1974). Or, même si les statistiques nous permettent d'obtenir de nombreux renseignements sur la perception et les éléments constitutifs de l'image, elles ne renseignent guère sur la structure, la persistance et la force de cette image, ni sur les processus sous-jacents. En d'autres termes, si les questionnaires et les sondages permettent de se faire une idée des représentations de certains groupes, les méthodes qualitatives permettraient de mieux comprendre les processus sous-jacents à ces représentations.

2.1.2 L'entretien

Dans le cadre de cette recherche, nous avons eu recours à l'entretien de type semi-directif. L'entretien est à privilégier lorsque l'on veut avoir accès aux points de vue et à la perspective des acteurs. Cette approche permet, non seulement de connaître les motivations et le sens que l'interviewé donne à ses actions, elle permet en plus de déceler les mécanismes qui sous-tendent la prise de décision (Lewis, 2003). Elle offre aussi une flexibilité importante quant aux thèmes abordés par l'interviewé (Poupart, 1997; Seidman, 1998).

Dans un premier temps, l'entretien est employé principalement pour le degré de profondeur (Poupart, 1997; Lewis, 2003; Ritchie, 2003) et la vision de l'intérieur qu'il permet d'obtenir (Poupart, 1997; Blanchet et Gotman, 2009; Lewis, 2003). Ainsi, lorsque le but de la recherche est d'appréhender l'expérience subjective d'un individu, une telle approche permet « de rendre compte du point de vue des acteurs sociaux et d'en tenir compte pour comprendre et interpréter leurs réalités » (Poupart, 1997: 175). Aussi, selon Poupart (1997) l'entretien permettrait d'explorer différentes facettes de l'expérience de l'interviewé et favoriserait une meilleure mise en perspective de son expérience selon le point de vue de l'acteur lui-même. Un des principaux atouts de l'entretien est sa capacité à mettre en

relation l'acteur, ses expériences, et le contexte social dans lequel tous ces éléments interagissent avec un degré de détail inégalé par les autres méthodes (Lewis, 2003).

Dans un deuxième temps, l'entretien est considéré comme une façon de comprendre l'action dans la mesure où celle-ci est guidée par l'expérience particulière de l'individu. En effet, « a basic assumption in in-depth interviewing research is that the meaning people make of their experience affects the way they carry out that experience » (Seidman, 1998: 4). Poupart (1997) ajoute que « l'entretien serait ainsi indispensable [...] comme outil permettant d'éclairer leurs conduites dans la mesure où ces conduites ne peuvent s'interpréter qu'en considération de la perspective même des acteurs » (175). Boutin (1997) explique que lors de l'entretien de recherche qualitatif, « l'intervieweur ne se contente plus de colliger des renseignements, il accompagne l'interviewé dans la construction, voire le repérage de ses sentiments, de ses perceptions » (44), dans le but de lui faire préciser la signification de ses actes et le sens qu'il donne à ceux-ci (Seidman, 1998). Ainsi, « le recours aux entretiens demeure, en dépit de leurs limites, l'un des meilleurs moyens pour saisir le sens que les acteurs donnent à leurs conduites [...] la façon dont ils se représentent le monde et la façon dont ils vivent leur situation » (Poupart, 1997: 175) puisque ceux-ci sont vus comme étant les mieux placés pour en parler.

Ceci étant dit, dans le contexte de l'entretien, l'interviewé est considéré comme un témoin privilégié possédant une information riche sur un phénomène social particulier (Blanchet et Gotman, 2009). Ici, seul l'interviewé est en mesure d'informer le chercheur « sur ses propres pratiques et ses propres façons de penser, mais aussi, dans la mesure où il est considéré comme 'représentatif' de son groupe [...] sur les diverses composantes de sa société et sur ses divers milieux d'appartenance » (Poupart, 1997: 181). Pour Blanchet et Gotman (2009), l'entretien est d'une grande utilité dans le cadre de recherches portant sur les pratiques professionnelles.

En ce qui concerne l'entretien non directif, celui-ci a l'avantage de bien coller à la réalité de l'interviewé, car ce dernier bénéficie d'une liberté dans le choix des thèmes et d'une souplesse quant à l'ordre dans lequel ceux-ci sont abordés. Ainsi, « l'entretien non directif réduit jusqu'à un certain point les risques de préstructuration dans la mesure où il permet aux interviewés de parler le plus librement possible, leur laissant le choix des sujets qu'ils

jugent pertinents » (Poupart, 1997: 183). Cet auteur ajoute que l'interviewé est donc plus susceptible de s'exprimer selon ses propres catégories et son propre langage ce qui favoriserait « l'émergence de dimensions nouvelles non pressenties au départ par le chercheur » (183).

Toutefois, « Patton (1980) et Burgess (1984) pensent quant à eux qu'une trop grande non-directivité nuit à la généralisation des résultats rendant plus difficiles les comparaisons entre les entretiens » (Poupart, 1997: 185). En réponse à cette remarque, l'entretien semi-directif est donc à prendre en considération. Dans cette approche, le degré de liberté accordé au répondant demeure assez important, car celui-ci est encouragé à développer des thématiques qu'il considère comme étant importantes et qui n'auront pas été abordées par l'intervieweur, toutefois, ce dernier se garde la possibilité de poser des questions précises si certaines thématiques n'ont pas été évoquées spontanément (Poupart, 1997). D'après Michelat, un des avantages de l'entretien semi-directif réfère à la « relation entre le degré de liberté laissé à l'enquête et le niveau de profondeur des informations qu'il peut fournir » (1975: 231). Boutin (1997) explique que « l'intervieweur pose une question de mise en train et guide, par la suite, le répondant à travers ses réponses en l'aidant à articuler sa pensée autour de thèmes préétablis » (33-34). Toutefois, le chercheur laisse aussi la possibilité à l'interviewé de développer d'autres thèmes que ce dernier juge pertinents et qui n'auraient pas été considérés par le chercheur au moment de la préparation de l'entretien. Habituellement, le chercheur se réfère à un guide de thèmes préétablis qui l'aide dans le choix de ses relances durant l'entretien et favorise la fluidité de celles-ci (Boutin, 1997).

2.1.3 Applications à la présente étude

La méthodologie qualitative et les entretiens nous ont été particulièrement utiles dans le cadre de cette recherche sur la perception du risque terrorisme chez les policiers de l'Unité-Métro, d'abord puisqu'ils nous permettaient de rendre compte des systèmes de valeur et des représentations des acteurs sociaux et, d'autre part, de comprendre leur quotidien, tout cela avec une profondeur qui ne peut être atteinte à l'aide des méthodes quantitatives. En effet, comme nous l'avons mentionné précédemment, l'approche qualitative, et l'entretien, offrent une vision de l'intérieur qui est indispensable si l'on désire, comme c'est le cas dans cette étude, connaître les perceptions qu'ont les policiers à l'égard du terrorisme et de

l'importance de leur travail dans les stratégies antiterroristes dans le réseau de transport en commun de Montréal.

Aussi, malgré le fait que plusieurs études ont été effectuées sur la culture policière, ainsi que sur le quotidien et le processus décisionnel des policiers, la réalité du terrain et les pratiques professionnelles en matière de terrorisme ne sont pas des sujets qui ont fait l'objet de nombreux écrits. En effet, peu d'auteurs ont abordé le sujet sous l'angle du terrorisme et de l'impact que cette menace a sur leur travail au quotidien. Cela dit, il était intéressant d'approfondir la question et d'explorer les éléments conceptuels qui guident l'action. Ici, l'approche qualitative nous a permis de connaître les mécanismes qui sous-tendent la prise de décision. L'entretien nous a donné l'occasion de clarifier la dynamique complexe entre l'acteur, son expérience et le contexte dans lequel il œuvre. L'expérience subjective du policier est considérée comme une source riche d'informations qui nous renseignent sur ses motivations et le sens qu'il donne à ses actions. De plus, en raison de la rareté des recherches empiriques sur le sujet, l'entretien a permis à d'autres dimensions, non pressenties au départ, d'émerger au cours de la recherche.

Finalement, étant donné que notre projet visait essentiellement à comprendre les réalités du terrain, l'approche qualitative et l'entretien ont été priorisés, car ce sont les méthodes qui collent le mieux à la réalité des acteurs puisque ce sont eux qui abordent les thèmes selon l'importance qu'ils y accordent.

Ainsi, en raison de la nature complexe du sujet d'étude, la méthodologie qualitative nous est apparue la plus appropriée de par son efficacité pour comprendre en profondeur l'expérience des acteurs et le portrait du terrain qu'elle offre. Plus spécifiquement, elle nous permettait de répondre aux objectifs de la recherche qui étaient de comprendre comment les policiers de l'Unité-Métro perçoivent la gestion de la sécurité dans le réseau de transport en commun de Montréal vis-à-vis de la menace terroriste, et quels sont les principaux éléments qui entrent dans cette construction.

2.2 Corpus empirique

Dans cette section, il s'agira de décrire les stratégies d'échantillonnage, le profil des participants et les conditions de la cueillette de données afin de situer le contexte de la

recherche. Un exercice essentiel qui fournit au lecteur une meilleure compréhension des conditions dans lesquelles s'est déroulée l'étape capitale qu'est la cueillette de données, et de tenir compte des différents biais qui peuvent en découler lors de l'analyse.

2.2.1 Les stratégies d'échantillonnage (recrutement des participants)

Pour les besoins de l'étude, la première étape a été de prendre contact avec l'unité de recherche du Service de Police de la ville de Montréal pour leur faire part de notre intérêt à collaborer avec l'Unité-Métro. On nous a demandé de leur faire parvenir une brève description des objectifs de la recherche ainsi que des implications méthodologiques à considérer. Une fois le document approuvé par le responsable de l'unité recherche, le dossier a été transféré à l'inspecteur responsable de l'Unité-Métro, qui nous a convoqués pour une première rencontre en personne afin de discuter des répercussions éthiques du projet et des attentes de chacun. On nous a informés, à ce moment, que l'on procéderait à une enquête de sécurité et qu'il faudrait signer une entente de confidentialité, compte tenu de la nature sensible des données recueillies pour la recherche.

Une fois la permission de sécurité accordée, nous avons pris rendez-vous avec l'inspecteur de l'unité une seconde fois pour discuter de la meilleure façon de procéder à l'échantillonnage des agents pour la recherche. Nous avons convenu qu'il nous donnerait accès à la liste des employés de l'Unité-Métro pour que nous puissions construire notre échantillon stratifié à partir des quatre groupes de travail, et ce, en fonction de certains critères tels que le sexe, l'ancienneté et la provenance ou non de la Société de Transport de Montréal. C'est ainsi qu'à partir d'une liste de nom d'agent, nous avons aléatoirement tiré un échantillon de participant pour chacune des strates. Ensuite, nous avons pris rendez-vous avec un sergent du groupe pour rencontrer l'équipe au moment de leur changement de quart. Lors de cette rencontre, nous avons rapidement expliqué le projet de recherche et en quoi consistait leur participation. Une fois la présentation terminée, nous avons pris contact avec les agents sélectionnés pour leur demander s'ils se portaient volontaires. Dès ce moment, nous leur avons souligné que nous ferions tout ce qui est en notre pouvoir pour assurer le caractère confidentiel et anonyme du contenu de l'entrevue.

Dans le cas affirmatif, nous avons pris rendez-vous pour une entrevue, d'une durée approximative d'une heure trente minutes, à une date ultérieure. Si l'agent sélectionné ne

désirait pas faire partie de l'étude, nous le remplaçons avec un volontaire de la même catégorie¹². Selon Beaud (1984), bien que l'échantillonnage à partir de volontaire comporte une limite majeure, soit celle de se retrouver avec un échantillon typé, il est possible de minimiser les effets de cette limite. « Moyennant prudence, connaissance de limites de l'outil et certaines précautions [l'échantillonnage volontaire] peut donner d'intéressants résultats : encore faut-il, par exemple, faire un choix parmi ces volontaires (en utilisant par exemple des quotas) [et] contrôler leurs caractéristiques » (186). Ainsi, même si l'échantillon final s'est formé par deux moyens (échantillonnage stratifié et volontaire), celui-ci demeure toutefois proche de l'échantillon initial quant aux caractéristiques des participants.

2.2.2 Le profil (ou caractéristiques) des participants

Nous avons tenté de créer un échantillon le plus représentatif de l'Unité-Métro. Même si la nécessité de représentativité dans les échantillons qualitatifs n'est pas la priorité, en raison de la quantité d'entrevues effectuées, il était possible de viser une représentativité sans toutefois perdre la richesse de l'expérience individuelle. En ce sens, c'est la diversification interne qui nous intéressait le plus. Il s'agit ici de sélectionner des participants dans le but de faire le portrait global « à l'intérieur d'un groupe restreint et homogène d'individus » (Pires, 1997: 155).

Au total, nous avons effectué quinze entrevues auprès de policiers-agents de l'Unité-Métro. Les entrevues se sont déroulées sur une période allant de septembre 2009 à décembre 2009. Un tableau résumant les principales caractéristiques des participants est présenté pour aider le lecteur à situer le matériel empirique qui a servi pour les analyses subséquentes (Tableau 3).

¹² À la fin de chaque présentation durant le changement de quart, un ou plusieurs agents sont venus nous voir pour savoir s'ils avaient été choisis, ce ne fut donc pas un problème de substituer les agents qui ne désiraient pas participer par un volontaire ayant les mêmes caractéristiques.

Tableau 3: Distribution des variables signalétiques des participants

Identification	Fonction	Sexe	Expérience combinée (STM/SPVM)
A1	Agent	H	0-2
A2	Agent	H	10-20
A3*	Agent	H	20+
A4*	Agent	H	5-10
A5	Agent	F	5-10
A6*	Agent	H	5-10
A7	Agent	H	10-20
A8	Agent	F	0-2
A9	Agent	F	5-10
A10*	Agent	F	10-20
A11*	Agent	H	10-20
A12	Agent	H	3-4
A13	Agent	H	10-20
A14	Agent	H	10-20
A15*	Agent	H	5-10

*Anciennement de la STM

Parmi les participants, quatre étaient des femmes et 11 étaient des hommes, et tous étaient âgés de 22 à 46 ans. En ce qui concerne les années d'expérience des participants, celui qui en comptait le moins avait moins d'une année au service alors que le vétéran avait 16 années à son actif. Six travaillaient anciennement dans le secteur de la sécurité privée à la Société de transport de Montréal (STM) avant de devenir policiers lors du changement administratif en 2007 et avaient entre 4 ans et 19 ans d'expérience comme agents de surveillance. Aussi, trois entrevues ont eu lieu en anglais, mais elles ont été traduites afin d'assurer un plus grand anonymat.

2.2.3 Les conditions de la cueillette des données

De manière générale, les entrevues avec les agents se sont majoritairement déroulées dans une salle de conférence située dans les locaux de l'Unité-Métro. Toutefois, il est arrivé, à quelques reprises, que la salle de conférence soit occupée au moment de l'entrevue nous obligeant à nous installer dans un autre endroit libre (souvent un bureau inoccupé). Une seule entrevue a eu lieu dans le local opérationnel, où des dérangements, comme des appels téléphoniques et des visites imprévues, ont influencé le déroulement de l'entretien.

En raison de certaines conditions syndicales, toutes les entrevues ont été menées pendant les heures de travail des policiers. Ceci a sûrement eu un impact positif sur le niveau de

participation, car il est raisonnable de croire que les individus sollicités auraient été moins enclins à me rencontrer si les entrevues s'étaient déroulées sur les heures personnelles et s'ils avaient été obligés de se déplacer à l'extérieur des bureaux de l'Unité-Métro.

Chaque entrevue a débuté avec une explication des règles de confidentialité et par la signature du formulaire de consentement. Par la suite, nous faisons la lecture de la consigne de départ. Voici un exemple de cette consigne tirée d'une des entrevues avec un agent:

Bonjour, je m'appelle Tara. Comme je vous ai déjà mentionné, je suis une étudiante de criminologie à l'Université de Montréal, et dans le cadre de ma maîtrise, je fais une étude qualitative sur le point de vue et les perceptions des policiers du SPVM affectés à l'Unité-Métro afin de connaître leurs expériences et de découvrir s'il existe des besoins ou des préoccupations en matière de lutte contre le terrorisme. L'entretien sera enregistré afin de rester fidèle à vos propos, mais le tout restera totalement anonyme et confidentiel. Je vous rappelle aussi que l'entretien sera d'une durée d'environ 1 heure à 1 heure 30. Est-ce que ça vous va? [...] Est-ce que vous avez des questions avant de commencer? [...] Dans ce cas-là, si vous êtes prêt, on va commencer. Donc, la première question, et c'est ma seule question plus large, ma question de départ pour laquelle je veux que vous me parliez de la première chose qui vous vient à l'esprit ou des choses que vous, vous considérez être importante pour répondre à cette question-là, et c'est la suivante: dans quelles circonstances entendez-vous parler de terrorisme dans le cadre de votre travail? (dans le cadre de l'entrevue avec A4)

Dans la mesure du possible, nous avons restreint nos interventions à des reflets et des reformulations des propos de l'interviewé. Cependant, puisque nous voulions aborder certaines pistes, si l'interviewé ne le faisait pas, nous suscitons le développement du discours sur des thèmes plus précis.

Le premier thème correspondait à notre premier objectif, c'est-à-dire de comprendre comment les policiers, de l'Unité-Métro, se représentent le terrorisme:

- Que savent-ils sur le terrorisme en général?
- Comment perçoivent-ils la menace d'un attentat terroriste au Canada?
- Quels sont les facteurs de protection ou de vulnérabilité du Canada?

Notre second thème correspondait à notre deuxième objectif, à savoir, comprendre comment les agents évaluent le risque d'une attaque terroriste dans leur sphère d'activité:

- Comment s'opère la sécurité dans le transport en commun?

- Quels sont les acteurs impliqués?
- Les mesures mises en place pour contrer la menace sont-elles adéquates?
- Quelles mesures de sécurité devraient être implantées?

Notre troisième thème correspondait à notre troisième objectif, soit de comprendre comment les policiers, de l'Unité-Métro, perçoivent leur rôle dans la lutte antiterroriste:

- Comment les policiers perçoivent-ils leur travail en général?
- Comment les policiers perçoivent-ils leurs rôles dans la protection du système de transport en commun?
- Comment les policiers perçoivent-ils leurs rôles dans la lutte antiterroriste?
- Comment les policiers perçoivent-ils leur travail?
- Les policiers se sentent-ils directement impliqués?
- Comment les policiers réconcilient-ils la menace terroriste telle que présentée par les autorités avec la réalité du quotidien?

Notre quatrième thème correspondait à notre dernier objectif. Il s'agissait de comprendre quels outils utilisent les policiers de l'Unité-Métro pour contextualiser leurs perceptions :

- Comment les policiers perçoivent-ils la sécurité en général, ce qui est sécuritaire et ce qui ne l'est pas?
- Comment les policiers perçoivent-ils les risques/menaces (objectivement et subjectivement)?
- Comment les policiers font-ils pour évaluer une menace?
- Quelle place occupe la discrétion policière dans l'évaluation de la menace?

Aussi, d'autres questions, parfois plus fermées, pouvaient surgir lors de certaines entrevues, telles que: Avez-vous des directives spécifiques qui guident vos interventions en cas de suspicion? Si oui, quelles sont-elles? Est-ce que vous les suivez toujours? Sinon, pourquoi? Avez-vous suivi des formations sur le sujet du terrorisme? Si oui, en quoi consistaient-elles? De plus, deux questions contrôle ont été posées systématiquement à tous les participants en fin d'entrevue même si le sujet n'avait pas été abordé. La première question proposait un lien entre les étudiants de médecine qui deviennent hypocondriaques en raison du contact continu avec des personnes malades, et les policiers qui sont en contact avec la criminalité, et ce, afin de voir si le terrain avait un impact sur la perception de l'interviewé.

La deuxième question consistait à demander aux participants s'ils dormaient bien le soir, dans le but de cerner le degré de préoccupation subjectif de chacun.

2.3 Les stratégies d'analyse

Nous avons choisi de procéder par enregistrement numérique afin d'assurer une meilleure fidélité au discours des participants. De cette façon, il était possible de se concentrer sur leur discours sans toutefois perdre certaines informations qui auraient pu échapper à la prise de notes systématique. Toutes les entrevues ont donc été enregistrées et retranscrites intégralement aux fins d'analyse. À partir de ces retranscriptions, nous avons, dans un premier temps, procédé à la relecture et au codage manuel des verbatims selon les thèmes de recherche. Il est important de mentionner que l'analyse de discours par thèmes est un exercice d'interprétation. Cela dit, bien que nous ayons essayé de rester au plus près des propos des participants, il n'en demeure pas moins que le codage a été influencé par le chercheur. Ce codage s'est fait à l'aide d'un logiciel d'analyse appelé QDA Miner qui permet une meilleure gestion des données qualitatives. Par la suite, nous avons effectué l'analyse verticale des entrevues afin de nous informer des différents aspects abordés et de voir ce qui ressortait de chacune d'elles. Ensuite, nous avons repéré les aspects convergents, et divergents, entre les différents entretiens pour nous permettre de faire l'analyse horizontale. Les thèmes retenus pour la discussion sont ceux auxquels les participants ont accordé un niveau d'importance élevé, associé à la récurrence et à l'ordre chronologique de l'apparition des thèmes, au temps relatif attribué à chacun, ainsi qu'à l'enthousiasme démontré par les participants vis-à-vis des différents thèmes. Enfin, les thèmes retenus ont été structurés, reliés aux objectifs de la recherche, pour prendre la forme finale présentée dans le prochain chapitre.

2.4 Les limites de l'étude

Cette étude avait pour but de comprendre comment les policiers de l'Unité-Métro perçoivent la gestion de la sécurité dans le réseau de transport en commun de Montréal vis-à-vis du terrorisme. Afin de permettre une compréhension plus approfondie de cette interaction, nous avons choisi de ne rencontrer que des policiers de l'Unité-Métro. Ceci nous a permis de mieux comprendre leurs perspectives, cependant cela a réduit, du même coup, les possibilités de généralisation, non seulement à d'autres villes canadiennes, mais aussi aux autres villes du monde. Pour des résultats plus universels, il serait nécessaire de

procéder à une étude comparative de plus grande envergure qui permettrait d'inclure plusieurs villes dans une même analyse. En élargissant les limites géographiques de l'échantillonnage, il devient possible d'appliquer les résultats à d'autres contextes que celui du réseau de transport en commun de Montréal.

Aussi, en raison de certaines restrictions temporelles, le principe de saturation empirique des thèmes n'a pas été une priorité méthodologique. Nous savons très bien que dans le cadre de recherches de type qualitatives, il est préférable de ne pas fixer le nombre d'entrevues au préalable, mais plutôt de demeurer flexible et d'attendre que les concepts abordés en entrevues n'apportent rien de nouveau avant de mettre fin à la collecte de données (Pires, 1997). Toutefois, dans la réalité du travail de recherche, il n'est pas toujours possible d'avoir un accès illimité au terrain. Par contre, nous avons quand même procédé à un total de quinze entrevues, à la fin desquelles nous avons remarqué la saturation partielle de certains thèmes.

Une autre limite de cette recherche est associée à la culture de suspicion. Par expérience, les policiers ont tendance à être plus méfiants que la population générale, et cela aurait pu avoir un impact sur ce qu'ils ont décidé, ou non, de partager lors des entrevues. De ce fait, il est possible que des interviewés aient omis de dire certaines choses par crainte que cette information soit utilisée contre eux plus tard, ou qu'elle soit transmise à leurs supérieurs sous forme de rapport d'évaluation. Un policier a même posé la question à savoir si nous étions des Affaires internes, et d'autres ont choisi d'attendre la fermeture de l'équipement audio pour partager des informations en confidence. Pour pallier ces craintes, il a été mentionné, au début de chaque entrevue, que ce qui était dit lors des entrevues restait absolument confidentiel et anonyme, et que dans le rapport final, aucun nom ou élément permettant de reconnaître les participants ne serait dévoilé. Aussi, nous mentionnions que la recherche était effectuée de manière indépendante et qu'elle servait, en réalité, à l'obtention d'un diplôme universitaire plutôt qu'à une enquête évaluative sur l'efficacité des pratiques policière en matière d'antiterrorisme. En somme, même s'il se peut que certaines personnes n'aient pas été rassurées par les explications, de manière générale, les participants semblaient être bien à l'aise de parler de leur expérience.

De plus, il y a le phénomène de revendication qui peut avoir eu une influence sur les résultats de la recherche. Cette limite est importante à considérer, dans la mesure où il est possible que les individus qui ont accepté de participer à l'étude aient vu la possibilité de me rencontrer comme un moyen de se faire entendre (ou de revendiquer certains aspects du travail) et qu'ils soient aussi ceux ayant des perceptions plus négatives par rapport à la menace terroriste dans le réseau de transport en commun de Montréal. Ceci pourrait causer un biais sur les conclusions de la recherche. Toutefois, quelques participants ont mentionné qu'ils étaient satisfaits de la situation actuelle dans le réseau de transport en commun de Montréal et avouaient qu'ils ne changeraient rien à la façon dont le travail policier est effectué.

Finalement, il se peut que la participation à la recherche ait été perçue comme une façon de se dégager de tâches particulières. Par exemple, lors de la prise de rendez-vous avec un agent, celui-ci a préféré faire l'entrevue une journée où il était en patrouille à pied, plutôt qu'en voiture, afin de réduire le temps qu'il allait passer debout durant ses heures de travail. Il est aussi possible que des participants aient accepté de participer dans le but de nous faire plaisir, ou de faire plaisir à leurs supérieurs. Toutefois, ces circonstances ne rendent pas invalide la démarche méthodologique, et la pertinence des informations partagées demeure intègre puisque le désir de partager était tout de même présent.

CHAPITRE III

**PERCEPTIONS DES INTERVENANTS DE
PREMIÈRE LIGNE EN SÉCURITÉ**

L'objectif principal de cette recherche est de saisir les perceptions des policiers à quatre niveaux: vis-à-vis du terrorisme, du risque d'une attaque dans leur sphère d'activité, de leur rôle dans la lutte antiterroriste ainsi que les outils à leur disposition pour évaluer leurs perceptions. Ce chapitre se consacrera donc en entier aux perceptions¹³ des policiers de l'Unité-Métro.

3.1 Le terrorisme

Le premier objectif de cette recherche est de comprendre comment les policiers se représentent le terrorisme. Pour ce faire, nous avons choisi de débiter avec les connaissances générales, pour ensuite aborder les facteurs de protection de la société canadienne avant de terminer avec leur perception vis-à-vis de la menace terroriste.

3.1.1 Connaissances générales sur le terrorisme

De manière générale, les connaissances des policiers¹⁴ sur la question du terrorisme s'articulent essentiellement autour des objectifs, des différents groupes, des idéologies auxquelles peuvent adhérer les terroristes, et des tactiques qu'ils emploient. Un agent nous informe que « la majorité du temps ils veulent toucher le plus de monde possible [...] eux autres ce n'est pas comme des genres de crime que quelqu'un va aller voler, un vol de sacoche, c'est planifié » (A01). Selon les agents, l'augmentation de la violence du terrorisme contemporain est réelle si l'on se réfère aux antécédents des groupes comme Al-Qaeda par exemple.

Toujours selon les agents, les tactiques utilisées, ainsi que les cibles visées témoignent bien de l'aspect meurtrier du terrorisme. Alors que certains groupes comme l'IRA et l'ETA « appelaient parce qu'ils visaient des cibles plus militaires, policières, qui est considéré, dans une certaine nostalgie, des cibles valables » (A06) les groupes islamistes ont tendance à viser plus « les civils, les personnes monsieur-madame-tout-le-monde, le but est d'avoir un impact médiatique important élevé. Ce n'est pas un point de vue stratégique pour

¹³ Il est important de prendre note que le chapitre 3 contient uniquement les « perceptions » des policiers de l'Unité-Métro et celles-ci ne doivent pas être confondues avec l'opinion de l'auteur et l'analyse subséquente dans le chapitre 4.

¹⁴ L'utilisation du genre masculin a été privilégiée dans ce chapitre afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

affaiblir la police à telle place, ou l'armée à telle place, c'est vraiment juste faire sauter et faire peur » (A06).

De plus, les participants expliquent qu'à l'intérieur d'un même groupe, il est possible que les tactiques changent au fil du temps. Au Québec, par exemple, les membres du FLQ appelaient, puis n'appelaient plus, « ça dépend vraiment des groupes, ça dépend c'est quoi le but, ça dépend c'est quoi l'idée » (A06). D'une part, les membres de l'ETA « font sauter plein d'affaires, mais sauf qu'ils font tout le temps sauter ça quand il n'y a pas de monde, à des heures qu'il n'y pas d'affluence, c'est plus symbolique » (A03). Par contre, si les groupes comme Al-Qaeda n'appellent pas avant de commettre un acte de terrorisme c'est qu'« ils ne veulent pas qu'on évacue, ils veulent tuer du monde » (A12). Fait intéressant, Al-Qaeda n'a pas été le groupe le plus mentionné par les agents rencontrés. Ces derniers ont plutôt abordé les groupes tels que les Tigres tamouls et le FLQ. Au sujet des idéologies, un agent mentionne que

le monde est moins conscient, le monde était conscient quand il y a eu la crise d'octobre, mais ils n'ont pas vu ça nécessairement comme du terrorisme, parce que c'était à la limite, protégeait la langue française, ce que les Québécois étaient, mais [le FLQ] ça en était pareil, ils ont kidnappé des gens, ils ont tué des gens, ils ont mis des bombes, pis dans le terrorisme, dans le fond, c'est soit faire passer une idéologie politique ou religieuse en faisant peur au plus de monde possible, dans le fond, politique, religieuse, sociale. Le FLQ, dans le fond, c'en était. (A09)

Aussi, les groupes de protection des animaux et de l'environnement, comme People for the Ethical Treatment of Animals et Greenpeace ont été abordés par les agents. Selon eux, malgré que ces groupes soient moins violents au Québec, ils peuvent être considérés comme des groupes terroristes s'ils décident d'être extrémistes. Un policier nous indique « qu'il faut que tu les ailles à l'œil, parce qu'à un moment donné, n'importe quoi peut prendre de l'ampleur, n'importe quel groupe peut décider, du jour au lendemain, de dire 'OK, on se vire de bord pis on fait sauter de quoi' » (A03). S'ajoutant à cette vision, l'idée qu'un groupe peut être considéré terroriste par certains et libérateur par d'autres est mise de l'avant dans le discours des agents, l'exemple des Tigres tamouls étant le plus fréquemment utilisé pour illustrer ce point. Un autre aspect abordé lors des entrevues est celui de la provenance de la menace terroriste. Les policiers mentionnent qu'ils sont conscients que plusieurs groupes sont installés au Canada et donc que l'« acte » pourrait très bien être commis par des citoyens canadiens. Un agent exprime à cet égard que « c'est

peut-être le gars à qui t'achètes ton pain à tous les jours qui va se faire sauter dans le métro » (A10). Un autre agent, se référant à un attentat perpétré par un Américain, dans le Midwest, ajoute que lorsqu'« on dit que le danger vient de l'extérieur, ce n'est pas toujours vrai » (A11).

De plus, un policier mentionne que « les attentats terroristes peuvent prendre plusieurs aspects, que ce soit la bombe, que ce soit les gaz, que ce soit plusieurs choses » (A14). Plusieurs agents ont mentionné la possibilité d'une attaque perpétrée par un tireur actif muni d'armes automatiques, d'une prise d'otages et de bombes « sales ». Un agent réfère à la multitude de possibilités en disant « le métier de policier, ça couvre tout, ça peut être un accident, ça peut être un terroriste, ça peut être un meurtrier, ça peut être un *lone gunman*¹⁵, ça peut-être n'importe quoi, ça fait partie d'une multitude de choses qui peuvent arriver, c'est une chose parmi les autres » (A02).

Finalement, presque tous ont tenu à mentionner que les individus terroristes n'ont pas de visage, que ces derniers peuvent passer inaperçus dans une foule parce « qu'ils s'habillent bien, on a vu les gars du 11 septembre, ils avaient des souliers neufs, c'était des gars *sharp*¹⁶, ils n'avaient pas des barbes en soucoupe, pis des chandails d'Osama Ben Laden » (A12). En raison du fait que les médias représentent le terroriste de cette manière, en montrant « le pire fou, le pire malade [...] c'est lui qu'on va identifier, ils ne sont pas capables de mettre le modéré, ça ne vend pas » (A12). Toutefois, les policiers se disent assez matures pour ne pas tomber dans le piège du stéréotype. Ils affirment qu'il faut arrêter de voir le terroriste comme un individu qui porte un turban, une longue robe et qui a un *look* arabe. Lors des entrevues, les policiers affirment que si les attentats de Londres nous ont montré une chose, c'est que ce sont des gens « normaux » qui se fondent dans la foule, « le vrai terroriste il n'a pas de visage, il va avoir une allure, il va avoir un comportement » (A04). En lien avec le concept idéologique du terrorisme, un policier résume que « des idéologies, ça peut être pris par tout le monde, un Blanc, un arabe, un Noir, il peut prescrire (sic) à la même idéologie, mais ça n'a rien à faire avec la couleur de la personne, c'est les agissements [de la personne qui comptent] plus que d'autre chose » (A11).

¹⁵ Tireur seul

¹⁶ De belles apparences

Un autre agent note que le recrutement auprès de personnes démunies ajoute à la complexité de la situation. Les groupes terroristes iraient donc chercher des jeunes dans les ghettos en leur promettant de sortir leur famille de la pauvreté. En faisant référence à un jeune algérien qui s'est immolé au nom d'Allah, un policier indique qu'« il n'a jamais été pratiquant, il a été juste *brainwashé*¹⁷, c'est une personne qui n'a pas d'éducation, qui est pauvre, ils sont allés le chercher dans un ghetto » (A09). À l'inverse, les agents mentionnent aussi l'apparition d'un nouveau phénomène confrontant, celui de jeunes musulmans « qui faisaient exprès d'avoir l'air de terroristes, qui s'habillaient comme le terroriste qu'on voit à la télévision, dans les films et aux médias, ils s'habillaient comme ça pis ils prenaient des photos un petit peu partout pis ils faisaient semblant d'en être un » (A04). Selon les participants, ces jeunes, souvent sans histoire, se donnaient ce style pour attirer l'attention sur le débat du profilage. Ainsi, « ce n'est pas parce que tu es habillé en membre de gang de rue que t'en es un nécessairement » (A04).

3.1.2 Facteurs de protection (et de risque) de la société canadienne

Dans cette section, il sera question des facteurs sociaux et culturels que les policiers perçoivent comme étant une source de protection contre le terrorisme. Même si la neutralité d'un pays n'assure pas nécessairement sa protection, les policiers sont convaincus que la culture canadienne réduit les risques. Un agent remarque que lorsqu'« on regarde les attentats à Madrid, Londres, aux États-Unis, ça c'était des gens qui étaient activement engagés, soit en Irak, soit en Afghanistan » (A14).

Plusieurs policiers rencontrés ont abordé la question de l'immigration, non pas comme un élément négatif, mais comme un facteur de protection supplémentaire. L'idée que le Canada est une terre d'asile pour certains groupes terroristes est à la base de cette hypothèse. Plusieurs agents font référence au fait qu'il n'y a pas grand-chose qui est fait en matière d'antiterrorisme au Canada et que cette absence de pression policière laisse les sympathisants libres de se livrer à leurs occupations criminelles sans soucis.

Pendant ce temps-là, ils ne nous écoeurent pas. C'est tu bon, c'est tu pas bon, y'en a qui vont dire que c'est dégueulasse, ça pas de bons sens, on devrait tout les arrêter, y'en a d'autre qui vont dire « non, non, nourrissons-les, pendant qu'ils vont être gras et en santé, ben au moins ils ne nous écoeureront pas ». C'est une autre mentalité. C'est sûr que j'ai de la difficulté à me situer entre les

¹⁷ Endoctriné

deux, je me dis, j'ai la vision plus policière qui dit « non, non, ça n'a pas de bon sens qu'ils soient là », mais en même temps, je me dis si pendant ce temps-là ça protège les gens que j'aime, pourquoi pas. J'ai quand même encore un côté humain, je ne suis pas une machine non plus. (A04)

Ce ne serait donc pas une mauvaise chose que le Canada soit une terre d'asile selon certains. Un autre agent manifeste son accord avec cette idée: « Je pense que le fait qu'ici, à Montréal, ils sont vraiment bien, je ne pense pas qu'ils sont prêts à risquer une attaque majeure » (A13). Plusieurs appellent ce facteur de protection *don't shit where you eat*. S'ils désirent maintenir le Canada comme une terre d'accueil, ils n'ont pas intérêt à commettre un attentat comme celui de Madrid ou de Londres principalement parce que cela aurait comme répercussion d'activer la structure policière. Tant que les terroristes ne sentiront pas de chaleur, les policiers pensent qu'ils ne tenteront pas d'attaque domestique.

Un autre facteur de protection mentionné lors des entrevues est la présence de cellules dormantes à Montréal. Celles-ci auraient des entreprises bien établies qui serviraient de source de financement pour des organisations terroristes étrangères. Dans ce sens, le vol d'ordinateurs est l'activité de financement indirect la plus fréquente selon les policiers, « il y en a, on le sait qu'il y a des filiales, il y a des vols d'ordinateurs pour financer, différentes choses pour financer, ils vont faire du financement ici pis ils vont envoyer ça à l'étranger » (A09). Un autre policier mentionne que,

le fait aussi que le Canada donne beaucoup aux pays étrangers, on n'est pas nécessairement, je pense que la perception du monde, en tout cas des voyages que j'ai faits, la perception des gens par rapport au Canada est très bonne. Ce n'est pas comme les États-Unis qui voyagent un peu partout à travers le monde, ça c'est très, très, très indicateur aussi, on n'est pas activement, à part en Afghanistan, on n'est pas engagé dans des guerres X-Y-Z, pis même en Afghanistan, c'est plus pour le maintien de la paix que pour la répression des taliban. (A14)

De plus, le taux relativement faible de criminalité au Canada et plus particulièrement à Montréal est une autre hypothèse utilisée par les policiers pour justifier l'absence d'attentats récents en sol canadien. Un policier mentionne, en faisant référence à une conversation qu'il a eue avec un collègue américain, « il n'en revenait pas comment, c'était tranquille [...] ici au Québec, les Québécois sont très accueillants, ils sont du monde très sympathique, ils ne sont pas violents, ce n'est pas dans leur culture, c'est bien » (A11). À Montréal, le nombre de meurtres annuel serait presque égal à la quantité mensuelle

recensée dans la ville d'origine de ce collègue américain. De plus, le niveau de pauvreté serait moins élevé si l'on prend en considération qu'ici « même les plus pauvres sont bien comparés à certains endroits aux États-Unis » (A11). D'après les participants, les Canadiens tiennent pour acquis la sécurité dont ils bénéficient quotidiennement.

La réputation des citoyens canadiens, comme des gens sympathiques et chaleureux, semble aussi avoir un effet protecteur selon les policiers, qui se disent plus abordables que leurs homologues américains. Ils décrivent ces derniers comme étant froids et autoritaires. Un policier utilise une anecdote d'un voyage à New York en guise d'explication:

J'étais à New York, pis on est à Central Station, une des stations de train, pis là je veux savoir, non, l'avion, non, le train, je veux savoir où prendre le train pour aller au Canada, là, j'arrive pis il y a un policier, je lui demande, « excuse-moi, j'aimerais savoir où me mettre en ligne pour prendre le train », il me répond « vois-tu la couleur de mon uniforme, lui il a quelle couleur, pale, demandez, c'est lui qui donne l'info. » (A11)

À ce sujet, si les policiers à Montréal sont plus chaleureux, c'est que « le policier c'est une réflexion (sic) de la société, il ne vient pas de Mars » (A11). À l'inverse, un autre agent considère que « notre faiblesse, c'est le fait que les gens sont trop amical (sic) » (A13), ainsi, cela pourrait éventuellement nuire à l'autorité policière.

3.1.3 Menaces perçues

En ce qui concerne les menaces perçues, les policiers se disent moins conscientisés qu'ailleurs dans le monde, ou que dans les autres provinces et territoires du Canada. De plus, l'idée que le terrorisme est un phénomène flou et distant est une perception qui est largement répandue dans la société québécoise selon les policiers.

On voit ça loin, le terrorisme, ça reste dans d'autres pays, ça arrive aux États-Unis, mais ça n'arrivera pas au Canada. [...] Les gens ont moins tendance, on leur parle de terrorisme, mais pour eux autres, c'est vague, c'est flou, ce n'est pas tangible ici parce qu'on n'a jamais vécu d'attentats comme tel. [...] Tant qu'à moi, oui. Parce que vu qu'on n'en voit pas, tout le monde, juste poser la question aux gens, ils vont dire « terrorisme au Québec, ça se peut pas ». (A09)

Un agent précise que cela est dû, en partie, au fait que la population générale n'est pas bien informée sur la réalité de la menace, « la plèbe, je te dirais, à 80%, ne s'informerait pas de qu'est-ce qui se passe dans le monde. [...] Si tu demandes à quelqu'un les Tigres tamouls, qui est probablement le groupe terroriste le plus gros au monde [...] personne sait c'est

qui » (A12). Or, malgré que les policiers se disent plus informés sur les différents groupes, les tactiques et les idéologies terroristes, la perception d'un terrorisme éloigné n'est pas propre aux citoyens. Parmi les agents rencontrés, certains ont mentionné qu'ils ne perçoivent pas la menace comme étant imminente, ou même concrète. Alors qu'un agent nous mentionne que « ça peut arriver, décidément, sauf que, je pense aussi que le Canada, le Québec on n'est pas un pays excessivement à risque » (A04), un autre ajoute qu'il ne « pense pas [...] qu'on soit à un point de vue [où l'] état de menace [est] extrême » (A08). Si les médias ont le devoir de nous tenir informés sur les sujets d'actualité, ils peuvent aussi servir d'outil pour semer la peur chez les citoyens vis-à-vis d'un phénomène, et ce, parce que ce qu'ils nous montrent est choisi en fonction des priorités des grandes chaînes télévisées nous explique un agent. « Ici les médias ne sont pas préoccupés par les attaques terroristes, on voit ce qui se passe en Afghanistan et en Iraq, mais on est loin de ça » (A07). Actuellement, l'attention des médias est portée sur d'autres problèmes, et le terrorisme a pris de moins en moins d'importance, selon l'avis d'un policier, et c'est justement « dans ces moments où vous êtes distrait par la H1N1 et l'économie que les choses ont tendance à aller un peu de travers [...] comme des tactiques de diversion » (A13).

Toutefois, d'autres agents avaient une conception différente de l'état de la menace. « Montréal c'est la métropole avec Toronto, donc je ne vois pas pourquoi on ne serait pas une cible » (A12). Ces policiers insistent pour dire que si nous tenons compte du fait que cela s'est vu dans d'autres grandes villes touchées par ce phénomène, il est difficile d'imaginer que Montréal soit à part. Parmi les villes québécoises, « Montréal symboliquement, serait beaucoup plus visible, c'est sûr qu'il y aurait quelque chose qui sauterait à Québec, on en parlerait, mais faire sauter les infrastructures de Montréal, je pense que ça frapperait ben plus dans le *dash*¹⁸ au niveau de l'imaginaire collectif » (A03).

En voyant ce qui s'est passé dans d'autres pays, des attentats terroristes aux États-Unis, à Madrid et à Londres, « là on s'est dit calvaire, c'est *hot*¹⁹, ça peut arriver n'importe où, ça peut arriver ici » (A03). Ce serait donc une question de temps et d'opportunités, et en fonction du message que les terroristes voudraient faire passer, « moi je pense que ça s'en vient » (A02) conclu un agent sur le sujet. Dans ce sens, ces événements servent à nous

¹⁸ Beaucoup plus fort

¹⁹ Incroyable

« rappeler qu'il ne faut pas tomber endormis. Je pense qu'il est arrivé assez d'événements pour réaliser qu'on a une responsabilité pis il faut la prendre au sérieux » (A11). Cela dit, « l'événement qui se passe en Europe, c'est proche parce qu'à cette heure les moyens de transport c'est quand même assez rapide, mais ça reste loin, la marge, l'océan qui nous sépare, c'est loin encore » (A03). Ainsi, selon les répondants, ce n'est que le jour où un attentat sera perpétré en sol canadien que les citoyens canadiens (y compris les policiers) prendront conscience de la menace.

3.1.4 En résumé

Au sujet du terrorisme, les perceptions des policiers de l'Unité-Métro se basent essentiellement sur les connaissances qu'ils ont sur le phénomène (objectifs, groupes, idéologies, tactiques, etc.). En intégrant ces connaissances, ils semblent être en mesure de se protéger contre le stéréotype du terroriste montré dans les médias. À leurs yeux, il est préférable de regarder le comportement de l'individu plutôt que son physique, car le terrorisme est un geste qui peut être commis par n'importe qui de n'importe quelle origine. En ce qui concerne la présence d'une menace terroriste réelle, les agents ne semblent pas partager les perceptions. D'un côté, il y a les pessimistes qui comparent Montréal aux autres villes occidentales ayant été victime dans les dernières années, notamment Londres, Madrid et les États-Unis. Si un attentat peut survenir à ces endroits, il ne serait pas surprenant que Montréal soit aussi une cible. De l'autre côté, nous avons ceux que nous avons choisi de catégoriser d'optimistes. Ces derniers perçoivent plutôt les facteurs de protection de la société canadienne, particulièrement l'image du Canadien « sympathique » et les politiques d'immigration. Malgré les divergences de perception des policiers au sujet de la présence, ou non, d'une menace, tous s'entendaient pour dire que si cela survenait, le métro de Montréal serait sans aucun doute la première cible. Dans la prochaine section, nous présenterons, plus en détail, les perceptions que les policiers peuvent entretenir par rapport à leur environnement de travail.

3.2 Le transport comme cible

Le deuxième objectif de cette recherche était de saisir comment les policiers perçoivent les probabilités d'une attaque terroriste dans leur sphère d'activité. Dans cette section, il sera donc question des particularités du métro, des stratégies de sécurisation (actuelles et

proposées) ainsi que des résistances aux changements, le tout, selon la perception des policiers, encore une fois.

Selon les agents, comparativement à d'autres infrastructures essentielles au Québec, comme la centrale électrique nucléaire de Gentilly, les dommages seraient différents, advenant un attentat dans le système de transport en commun. Un policier déclare:

Si par exemple, dans les médias on voit la centrale Gentilly a explosé, y'a 100 morts, les gens qui travaillent là ou peut-être les petits villages alentour qui ont été touchés par les radiations [...] ça va toucher la population, sauf que si on dit qu'il y a eu un attentat dans le métro, pis il y a 1000 morts avec 1500 blessés, oups, là ça interpelle beaucoup plus les gens. (A14)

L'aspect symbolique du métro est une des raisons principales qui amène les policiers à croire que leur lieu de travail pourrait être visé par un groupe terroriste. Par contre, l'aspect stratégique d'un attentat sur le métro est aussi considéré. Dans ce sens, un agent mentionne que

la majorité du monde, on est conscient qu'on est un lieu, d'un point de vue stratégique, intéressant dans le métro, le métro c'est le cœur de la ville, le métro, tu bloques le métro comme on a vu à [nom de station], tu bloques le centre-ville, le monde ne retourne plus chez eux, c'est la panique, là même affaire, les autoroutes, toute *jam*²⁰, l'économie même de Montréal, si t'affectes le métro de façon importante, on mange une bonne volée. (A06)

À cet égard, les policiers se sentent concernés par la possibilité et indiquent qu'ils doivent maintenir un niveau de préparation minimale, car même un incident « non fondé » pourrait être bien plus qu'une fausse alerte. En lien avec un incident survenu dans le métro, un policier ajoute « ils ont fait sauter de quoi, pis tout le monde dit que c'était peut-être un accident, non, je pense qu'ils ont calculé, ils ont évalué combien de temps ça prenait au service pour réagir, combien de temps ça prenait pour évacuer » (A03). Ainsi, la perception générale des agents rencontrés est que le métro est une cible potentielle, car c'est un endroit où plusieurs autres éléments affectent la vulnérabilité.

3.2.1 Particularités du métro

Le métro est considéré par les agents comme un endroit particulier en raison de la disposition physique des stations, l'étendue du réseau ainsi que de la mission première du transport en commun qui nécessite que ce dernier soit accessible. D'une part, le métro est

²⁰ Tout est bloqué

particulier parce que « c'est un environnement fermé, pis les gens qui se côtoient qui sont proches, les gens, leur comportement change à cause de, possiblement du bruit, de la lumière, de la pesanteur, la lourdeur de l'espace » (A03). Cela a un effet sur les policiers qui doivent patrouiller les stations. Un agent explique que « c'est différent, on a tout le temps beaucoup de gens autour de nous autres [...] on a une arme, mais t'es dans le métro » (A01). Aussi, selon un participant, la largeur des quais et l'équipement électrique qui se trouve au niveau des rails ajoutent un degré de danger supplémentaire « parce que ça l'a 20 pieds de large, si t'as à te battre avec quelqu'un, t'es aussi bien de l'amener à terre tout de suite parce que l'autre bord c'est fini »²¹ (A08).

De plus, les policiers affirment qu'en raison du fait que le métro a été construit dans les années 1960 et que chaque station a été conçue par un architecte différent, la priorité n'était pas la sécurité ni le terrorisme, mais plutôt la beauté. Un agent note que « c'est relatif, il y en a qui sont laides, quelque chose de rare [...] mais si tu vas te promener partout, tu vas voir des petits recoins [...] des petits coquerons [...] des endroits qui sont facilement accessibles [...] où tu peux cacher un paquet de choses » (A06). Toutefois, reconstruire les 68 stations, de manière à corriger cette faiblesse au niveau de la sécurité, entraînerait des coûts exorbitants qui auraient un impact majeur sur les tarifs de transport et c'est un investissement que la société n'est pas prête à faire tant que nous n'aurons pas été touchés directement selon les policiers.

D'autre part, les agents mentionnent un aspect souvent oublié par les gens qui n'assurent pas la sécurité dans le transport en commun : les policiers sont à la merci du réseau lorsqu'ils doivent se déplacer d'une station à une autre. Ainsi, un agent nous raconte ses difficultés à se déplacer lors d'un appel : « J'étais à [la station X], il y avait un suicide à [la station Y], mais je ne pouvais pas me rendre. Comment est-ce que je vais y aller? À pied? Qu'est-ce que je vais faire? » (A13). Finalement, l'agent en question a fait preuve de débrouillardise et a fait appel à un ami qui travaillait comme agent dans un poste de quartier (PDQ) du secteur pour que celui-ci puisse l'amener à la station où il y avait l'incident. Si nous savons qu'un secteur couvert par un duo de policiers dans le métro peut couvrir quatre

²¹Le quai fait moins de sept mètres de largeur, si tu dois te battre avec quelqu'un, t'as intérêt à le jeter au sol tout de suite parce que de l'autre côté, c'est fini.

PDQ différents, « c'est un vaste territoire et il y a beaucoup de stations, ce qui peut engendrer des délais » (A09) lors de la réponse à un appel.

Au niveau des raisons spécifiques qui rendent le système de transport en commun vulnérable à un attentat terroriste, les policiers ont souligné plusieurs aspects qu'ils jugent pertinents. Parmi ces caractéristiques nous retrouvons notamment le flux de personnes et l'accessibilité de certains locaux, ainsi que la quantité d'agents devant assurer la sécurité sur un vaste réseau, « si le moins tu es curieux et que tu observes, tu vas les trouver les vulnérabilités, elles ne sont pas dures à trouver » (A06). Dans ce sens, un policier mentionne.

J'ai l'impression que le métro, ça serait vraiment une bonne place pour qu'il y ait un attentat terroriste si je me fie à d'autres pays qu'est-ce qu'il a pu avoir, parce que le métro c'est tellement une place à aire ouverte, qui est facile de rejoindre beaucoup de personnes en même temps, d'avoir un impact médiatique, que peu importe les substances qu'ils vont utiliser, à cause de la ventilation, la façon que c'est fait, de ce que j'ai pu percevoir en un an, le dégagement se fait vite. (A15)

Aussi, en raison de la présence de cette population flottante, il devient difficile d'établir des *patterns*²² et de distinguer les possibilités de danger selon les policiers. Puisque la société actuelle n'a pas l'habitude de penser aux risques terroristes, « quelqu'un qui passe comme monsieur-madame-tout-le-monde, qui irait déposer quelque chose dans le métro, il en ressort [...] il passe dans le flot » (A03). Or, puisque le métro est ouvert au public et qu'il n'y a pas de contrôle d'accès autre que le paiement de son titre de transport, quelqu'un qui désire y introduire un gaz, un explosif ou autre, « ce n'est pas difficile. [...] Tu en as plusieurs qui le font de manière inconsciente [...] ça nous arrive de voir des personnes se promener avec des bombes de propane dans le métro » (A06). Les agents expliquent que l'absence de mesures de sécurité, telle que des fouilles aux entrées, signifie que n'importe qui peut entrer dans une station de métro avec un sac à dos et passer inaperçu dans la foule.

Bien que la présence policière ait pour objectif de diminuer cet effet d'anonymat qui permet aux gens de passer inaperçu avec des substances dangereuses, un agent nous mentionne, « c'est sûr qu'on est là, mais on ne peut pas être partout en même temps, puis on essaye

²² Répétition

d'être là au moment, au moment opportun, quand y'a beaucoup de gens, être là, mais on ne peut pas être partout en même temps » (A01). Au nombre de policiers disponibles dans le métro, il devient impossible de voir tous les usagers qui y transitent quotidiennement affirment les participants. Au niveau de la sécurité, un agent nous précise que les chiffres démontrent qu'il y a eu une réduction de la criminalité depuis que le SPVM est dans le métro, toutefois il se questionne à savoir si « c'est au niveau de la petite criminalité, de passer par-dessus les tourniquets pis des choses comme ça, OK fine, mais la vraie sécurité? C'est une aire ouverte, tout est accessible. » (A15).

De plus, l'accessibilité à des locaux spécifiques est un problème soulevé par plusieurs policiers. Il leur arrive de recevoir des appels pour des introductions par effraction dans des locaux réservés au personnel et, une fois sur place, ils constatent que la porte n'était pas verrouillée ou que le système d'alarme n'était pas activé. Cela dit, l'accessibilité des clés fait en sorte que pour « quelqu'un qui est malfaisant le moins, tout est accessible, pis il y a des places où est-ce que tu rentres dans des portes que tu ressorts par une autre, tu peux te promener partout là, c'est comme l'arrière d'un centre d'achat » (A05). En plus, certains de ces endroits ne peuvent pas être vérifiés par les policiers de l'Unité-Métro, car ces derniers n'y ont pas accès. Aussi, l'accès à des renseignements sensibles est devenu un véritable jeu d'enfant « si tu sais où regarder, si t'as Internet, tu peux trouver le plan du métro [...] c'est très simple » (A07). Ainsi, « les graffiteurs à un moment donné, se font des réseaux, ils se disent comment rentrer dans les métros [...] quel trou d'homme n'est pas soudé, par où rentrer » (A09). Même si les graffitis ne sont peut-être pas une priorité, ceux-ci sont un symbole d'accessibilité. Or, « si les jeunes vont être capables d'y aller, c'est sûr que un terroriste n'aurait pas trop de difficulté à y aller » (A14).

En ce sens, même si le Canada n'est pas une cible principale du terrorisme, les policiers perçoivent le transport en commun comme un endroit à risque en raison des vulnérabilités intrinsèques du réseau. Pour minimiser ces vulnérabilités, des stratégies de sécurisation ont été mises en place et d'autres nous ont été proposées par les policiers.

3.2.2 Stratégies de sécurisation (actuelles et proposées)

Pour assurer la sécurité dans le transport en commun, plusieurs stratégies de sécurisation sont déjà implantées. Toutefois, les policiers ont mentionné d'autres mesures qui pourraient être envisagées. Dans cette section, nous aborderons ces mesures statiques et dynamiques, et ferons le point sur le discours des policiers.

Dans un premier temps, on nous informe qu'au niveau de l'équipement CBRN, c'est principalement les équipes d'intervention du SPVM qui ont accès aux masques à gaz et aux combinaisons *HAZMAT*²³. Toutefois, les véhicules de l'Unité-Métro sont aussi munis de petites trousse biologiques (masque, gants, gel antibiotique, etc.) qui servaient principalement au moment de la pandémie de grippe A-H1N1²⁴. N'ayant aucun accès à de l'équipement CBRN directement sur le terrain, les policiers mentionnent qu'en cas d'attaque de ce genre, ils seront pris au dépourvu et seront tout autant victimes que les usagers. Insatisfait par l'absence d'équipement CBRN sur le terrain, un policier nous mentionne qu'il s'est procuré un masque de protection 3M™ « comme ça, si quelque chose arrive, je pourrai me protéger » (A07). Plusieurs agents ont mentionné la possibilité d'installer des zones spécifiques à travers le réseau, où ils auraient accès à des masques et des détecteurs de gaz toxique.

En ce qui concerne le système de communications, plusieurs policiers font référence à ce qu'ils appellent des « zones grises », c'est-à-dire des lieux où les communications radio ne peuvent pas être captées. Ceci est une faille majeure selon un policier qui raconte qu'ailleurs dans le monde, les systèmes de transport en commun ont des réseaux Wi-Fi qui offrent, aux usagers, une connexion internet sans fil²⁵. « Je trouve ça aberrant, je trouve ça inacceptable, ça me fait capoter [...] moi quand je vais me tirailler avec un gars, pis là je vais dire 'j'aurais besoin de backup', les ondes rentrent pas, pourquoi, parce que l'antenne est mal placée » (A04). En 2010, avec l'accès à toutes les nouvelles technologies, ceci ne devrait pas être un problème selon eux. Ces zones de silence ne sont pas toujours connues des policiers, et parfois il s'agit tout simplement de se déplacer de quelques pas pour retrouver la communication. Pour pallier cette difficulté, plusieurs agents ont parlé de la

²³ Combinaison qui protège contre les matières dangereuses. HAZMAT est l'abréviation pour Hazardous Materials (ou produits dangereux).

²⁴ Au moment de l'étude, la pandémie de grippe porcine (A-H1N1) était une préoccupation majeure au Canada et ailleurs dans le monde, et faisait l'objet d'une couverture médiatique remarquable.

²⁵ Comme c'est le cas au Japon.

nécessité d'effectuer une mise à jour de l'équipement « c'est de l'équipement qui date, je pense que c'est encore de l'analogue, il serait peut-être temps qu'on passe au digital » (A07).

Dans l'esprit des agents rencontrés, le système de télécommunication devrait être une priorité et recevoir plus de financement puisque « c'est vraiment ça qui va faire la différence si t'as un événement majeur qui se produit » (A06). Par exemple, un agent suggère que si le transport en commun avait un réseau Wi-Fi, les technologies de l'*iPhone* (ou téléphones intelligents) pourraient faciliter l'accès aux bases de données policières, comme les ordinateurs dans les véhicules. Cela accélérerait l'enquête sur le terrain. Toutefois, une difficulté majeure associée à la proposition de l'*iPhone* pour les patrouilleurs, est le niveau de risque jugé « inacceptable » en cas de perte. À l'inverse, un autre policier mentionne qu'« avoir un 'iPhone', non ça ne réglerait pas plus [le problème de zones grises] » (A06) et encore, c'est un outil qui servirait au quotidien, mais qui ne faciliterait pas la communication cacophonique lors d'un incident majeur. Pour pallier le problème des zones grises, ce dernier propose plutôt de suivre la direction prise par la STM avec l'installation d'un système de communication à fibres optiques, qui rend les communications plus claires, avec moins de zones de silence.

Une autre idée soulevée en entrevue a été la réorganisation de l'équipement du policier. À Laval, ils « ont pris le fusil à la ceinture et ils l'ont mis à la cuisse, plus style *SWAT*²⁶, ils ont changé la radio, parce que là les radios c'est vieux [...] c'est lourd, ces radios toutes petites, qui mettent à l'épaule, ça pèse rien, virtuellement rien » (A04). Selon les agents, cela serait déjà une amélioration significative au chapitre des communications.

Pour ce qui est du durcissement de la cible qu'est le réseau du transport en commun de Montréal, les policiers nous expliquent qu'actuellement il n'y pas beaucoup de mesures mises en place. À cet effet, les policiers ont plusieurs stratégies qu'ils considèrent primordiales. Tout d'abord, il s'agirait de mieux sécuriser les entrées et les sorties avec des systèmes d'alarme, « un équipement qui est à date, qui n'est pas désuet, qui fonctionne » (A06) et une meilleure gestion des accès. Pour l'instant, les clés demeurent de base et sont

²⁶ Special Weapons And Tactics

distribuées sans précautions. La mise en place de lecteurs de cartes magnétiques est une solution efficace, selon eux, car cela permettrait aussi de savoir qui est passé à un endroit, et à quelle heure. Autre mesure proposée, l'installation de grillage et de barbelés à certains endroits où l'accès est plus facile, « il faut compliquer la vie du monde » (A06), nous souligne un policier.

Toutefois, comme pour n'importe quelle mesure de sécurité, il y a des conséquences qui peuvent être envisagées. Selon les agents, le durcissement de la cible rend peut-être plus difficile la commission d'un attentat, mais « ça veut dire qu'on rendrait plus difficile la sortie s'il y avait quelque chose. Donc s'il y a vraiment quelque chose qui arrive, pis on ne l'a pas vu, pis finalement personne n'est capable de sortir à cause de nos mesures de sécurité » (A12). Cet agent ajoute qu'il serait préférable d'être plus proactif, « c'est important d'avoir une bonne défense, mais [...] je pense que le renseignement est beaucoup plus efficace que de commencer à essayer de mettre des barrières » (A12).

Aussi, selon les participants, d'autres modifications à l'environnement physique seraient possibles, comme la mise en place de poubelles antibombe et de détecteurs de métaux. Puisque les poubelles sont considérées par les policiers comme un endroit idéal pour cacher une bombe, mais qu'« on ne peut pas les enlever parce que les gens en ont besoin, mais ça serait [...] en mettre des transparentes, les changer de matériel c'est sûr » (A09). Un autre policier affirme qu'il serait préférable d'enlever les poubelles complètement et de conscientiser les gens à garder leurs déchets sur eux jusqu'à ce qu'ils arrivent à leur destination. En ce qui concerne les détecteurs de métaux, c'est une mesure qui est souvent suggérée par les agents, car cela pourrait aussi aider à réduire d'autres types de crimes dans le métro. Par contre, ils sont conscients que c'est une stratégie qui réduirait aussi la rapidité et la fluidité du métro, ce qui va à l'encontre de la mission première du système de transport en commun.

En dernier lieu, bien que ce soit le dispositif de sécurité le plus souvent abordé lors des entrevues, les caméras de surveillance ne font pas tout le temps l'objet de louanges. Si les caméras de surveillance sont largement critiquées par les policiers, c'est principalement parce qu'elles ne sont pas toujours bien situées pour avoir une vue non obstruée, « elles

sont trop accessibles, pis elles deviennent inutiles avec une canette de peinture en aérosol » (A13), et il arrive même qu'elles ne soient pas branchées/fonctionnelles.

Mis à part ces difficultés, « c'est beau un système de caméra, mais si t'as personne en arrière pour les regarder, ça donne rien, ça ne vaut pas la peine » (A14). Toutefois, d'autres policiers affirment qu'en raison de la quantité de caméras distribuées à travers le système²⁷, il devient impossible d'avoir quelqu'un qui les regarde en permanence.

T'as beau mettre une armée devant les caméras, tu ne peux pas, en heure de pointe, empêcher quelqu'un qui rentre avec un sac à dos, en regardant les caméras. Tu vas pouvoir empêcher les accès dans les tunnels, tu vas pouvoir empêcher les utilisations de sortie ou les endroits réservés et restreints, mais des attaques comme on voit généralement dans le métro, ou dans les systèmes d'autobus et de train, ce n'est pas dans ces endroits là qu'ils vont faire ça. (A06)

Dans cette optique, les caméras sont un outil efficace pour l'enquête, mais « reste que tu as quand même des décès ou des blessures graves ou autres, la caméra n'empêchera jamais ça » (A06). C'est donc une « efficacité zéro » (A09) au niveau de la prévention. Un exemple cité à plusieurs reprises pour illustrer ce point est celui des attentats survenus à Londres. En sachant que Londres est « la » référence en termes de surveillance caméra, cela n'a toutefois pas empêché les quatre kamikazes de tuer 52 personnes et d'en blesser 700 autres le 7 juillet 2005.

L'idée de caméras intelligentes qui détectent les mouvements ou différents comportements jugés pertinents est une solution apportée par les policiers. Déjà, un projet pilote de détecteurs de mouvement est en place dans une station sur le réseau. Installés en bout de quai, « quand quelqu'un va dans le tunnel, il y a une alarme qui se déclenche, pis il y a une caméra qui s'ouvre immédiatement » (A14). Autre mesure proposée, les logiciels de détection du visage, semblable à ceux qui sont actuellement utilisés par les compagnies de transport par camion pour assurer que les chauffeurs demeurent réveillés sur la route. Un policier se dit que si ces logiciels sont en mesure de reconnaître les signes de fatigue, ils pourraient être modifiés pour distinguer des expressions spécifiques, comme le stress et l'angoisse, ou tout simplement pour repérer des comportements bizarres, comme une personne isolée.

²⁷ Plus de 2000 caméras selon un policier.

Finalement, la présence d'affiches indiquant les endroits où se trouvent des boîtes contenant de l'équipement de surveillance semble contre-intuitive, « pourquoi voudrais-tu identifier une boîte 'équipement de surveillance' [...] c'est comme mettre un petit X pis dire 'c'est ici que vous devriez mettre votre bombe' » (A13). Si les caméras sont un outil d'enquête réactif, il n'en demeure pas moins qu'il est nécessaire d'avoir un ensemble de mesures de sécurité selon les participants, « juste une caméra, ça change rien. Tu peux bien avoir la technologie la mieux, mais si t'as juste la caméra, pis t'as pas d'agent de sécurité, qui va faire le lien, ça sert à rien non plus, ou policier » (A09).

La nécessité d'avoir des mesures plus dynamiques est d'une importance primordiale selon les agents. À ce sujet, les policiers mentionnent qu'il ne s'agit pas uniquement d'ajouter des effectifs policiers, mais aussi de favoriser la coordination entre les différents groupes responsables de la sécurité, de conscientiser les usagers et le personnel aux risques possibles, et de maintenir les compétences des agents à jour. En ayant des usagers plus alertes, et des employés qui savent reconnaître certains signes, « plus que t'as de personnes, plus que t'as de yeux [...] vraiment sur le terrain, du monde qui regarde, du monde qui sont habitués, qui connaissent leur territoire, qui connaissent leur monde habituel, ça l'aide » (A06). Dans ce sens, plus d'effectifs policiers est quand même une mesure qui a été mentionnée par la majorité des agents. L'idée d'un minimum d'un duo de policiers par station est un idéal qui n'est peut-être pas énorme, mais lorsque « tu regardes le volume d'appel qu'on a, c'est dur de justifier d'avoir plus de personnes, c'est ça le problème » (A09).

En résumé, même si les mesures statiques, telles que le resserrement des accès et les détecteurs de métaux, réduisent la fluidité selon les participants, un agent ajoute que « les gens vivraient bien avec ça. La même chose que quand ils ont changé le système de carte, les gens chialaient, c'a été plus long au début. Les gens sont très réfractaires au changement, mais ils s'adaptent » (A10). Dans ce sens, les agents insistent pour dire que si d'autres grandes villes ont resserré leurs mesures de sécurité pour contrer le terrorisme, Montréal ne devrait pas attendre d'avoir été ciblée pour effectuer des changements, mais devrait plutôt apprendre des erreurs des autres.

3.2.3 *Résistance aux changements*

Bien que les policiers rencontrés soient prêts à envisager des mesures de sécurisation, il n'en demeure pas moins qu'il y aura nécessairement des résistances aux changements proposés. Des pressions provenant de la société et des citoyens, des pressions dues à des difficultés d'adaptation et des pressions liées aux coûts (financiers et/ou sociaux).

Selon les agents, les gens n'aiment pas voir la police parce qu'ils ne veulent pas penser qu'ils sont une cible, préférant plutôt imaginer que ça se passe ailleurs. Ainsi, lorsque les policiers abordaient la question des mesures de sécurité qu'ils aimeraient voir implantées dans le métro de Montréal, une question était souvent soulevée: est-ce que la société accepterait ces changements? Par exemple, « les *taser*²⁸, on les a, ça fait 2 ans qu'on est dans le métro, mais on ne peut pas les utiliser. Pis à cause de quoi? Parce que le groupe de société contre la violence policière (sic) a décidé que c'est dangereux » (A02). Selon plusieurs d'entre eux, dans un monde parfait où les gens s'arrêteraient lorsqu'un policier les interpelle, ils n'auraient pas besoin de taser, ni même d'armes à feu, mais ce n'est malheureusement pas le cas. Il ne faut pas oublier que « c'est un contrat social, du monde qui est payé pour maintenir l'ordre » (A12). Ainsi, les policiers sont d'accord pour dire que par moments ils sont obligés de prendre des décisions pour le bien-être de la société même si celles-ci peuvent paraître draconiennes. Un agent pose la question « Est-ce que les citoyens nous laissent ce choix-là? Je pense que les citoyens ne laissent aucun choix. Ils vont dire 'ah non, je ne suis pas d'accord', tu ne vas jamais plaire à tout le monde. Pis en général, la police ne plait à personne » (A02).

Même si les policiers du SPVM se trouvent plus sympathiques qu'ailleurs, ils ont tout de même l'impression qu'au Québec, les citoyens n'ont pas la mentalité « police » comme c'est le cas dans les provinces anglophones et que pour cette raison, la police est perçue comme un membre nécessaire alors que « pour les anglophones, la police est là, mais c'est important en maudit » (A03). Il est de l'opinion des agents que cet aspect contre-culturel fait en sorte que les policiers sont privés de ressources qui pourraient être très utiles, un policier explique qu'au Québec,

on n'accepte pas qu'il y ait des chiens qui se promènent et qui fassent la patrouille avec la police, c'est quelque chose qui est très mal vu, tu vas le voir à

²⁸ Arme non létale qui fait l'objet de nombreuses critiques.

la GRC, tu vas le voir ailleurs, mais l'idée qu'un chien se promène dans une foule pis qu'il sente le monde, qu'il fasse du contrôle de foule et autre, ça passe très très très mal au Québec. Alors qu'avoir des chiens qui sont entraînés pour dépister les bombes pourrait être intéressant aux heures de pointe, ou des endroits stratégiques. (A06)

Une autre résistance aux changements, selon les policiers, est l'individualisme du citoyen, celui-ci étant absorbé par son quotidien. « Le monde est affairé le matin [...] ça va lire son petit journal, jouer au sudoku [...] regarde, fais juste renverser un escalier mécanique dans une station de métro, comment ça *fuck le monde*²⁹ » (A03). Lors d'arrêts de service, la préoccupation principale est presque toujours « à quelle heure est-ce qu'ils vont rentrer chez eux? » (A08). Si les citoyens sont si réfractaires aux changements, c'est « parce que les gens n'aiment pas ça se faire rappeler les dangers, ils veulent faire A, B, métro, boulot, dodo, pis qu'il ne se passe rien, ils ne veulent pas être confrontés aux dangers » (A10).

Selon les policiers interrogés, les stratégies de sécurisation seraient une nuisance pour les citoyens qui ne sont pas toujours conscients de la menace et des risques associés. Toutefois, certains policiers ont mentionné qu'une période d'adaptation serait nécessaire, mais qu'en fin de compte, les citoyens se plieraient aux changements. Les participants mentionnent que la difficulté du transport en commun c'est qu'il est important de faire attention de ne pas trop bouleverser les choses, car sinon, « il n'y a plus de gens qui vont prendre le métro, [...] [il faut quand même] que ça soit accessible, pis que ça roule » (A09). Par exemple, à Londres, des mesures de sécurité telles que la fouille des sacs et les détecteurs de métaux ont été implantées et « ça semblait aller bien, mais de toute manière si t'es obligé de prendre le métro [...] tu vas te soumettre à ça parce que dans le fond ce n'est pas fait pour être désagréable, c'est fait pour ta sécurité » (A10). Selon un agent, si nous pouvons tirer des conclusions des nouvelles stratégies de sécurisation dans les aéroports, les gens n'ont pas arrêté de voyager parce qu'ils ne peuvent plus transporter de liquides, plutôt, ils se sont pliés aux modifications. Par contre, cela revient aux pressions sociales et la mentalité québécoise de dire « on n'est pas pour se laisser faire déranger » (A10).

Finalement, les policiers mentionnent que les citoyens ne sont pas conscients des coûts associés à la sécurité. En entrevue, ils affirment qu'il est difficile d'atteindre et de maintenir

²⁹ Voyez comment ça perturbe les gens

un équilibre coût-bénéfice entre le niveau de menace acceptable et les dépenses que la société accepte de faire. Par exemple, un policier nous a raconté qu'en parlant avec un individu dans le métro, ce dernier a dit « 'ils ont mis des ascenseurs, ils devraient en mettre partout', OK, le mois prochain votre carte va coûter 236.43\$, êtes-vous prêt? 'Euh', ben c'est ça » (A03). Si cela est vrai pour une question d'accès, le service de police a aussi un canevas de « risque acceptable »³⁰ qui est utilisé pour déterminer les stratégies de sécurisation qui seront implantées ou non. À un moment donné, il faut faire avec le risque, car « il n'y a pas de moyen parfait, à moins de tout clôturer, mettre des barbelés, des chiens en arrière, pis des monsieurs (sic) qui sont prêts à tirer. Encore là [...] où il y a de l'homme, il y a de l'hommerie » (A04). Or, selon les agents, il est possible d'installer des détecteurs de métaux aux entrées, mais « tu ne peux pas commencer à passer tout le monde un à un là-dedans, t'as des événements comme le Grand Prix, t'as 200 à 300 mille personnes qui essayent de rentrer en une demi-heure [...] c'est déjà difficile d'empêcher le monde de se pousser mutuellement » (A06). Ainsi, dans cette situation, le danger est plus grand si les policiers interviennent, que s'ils laissent les gens passer et disparaître dans le réseau en général.

3.2.4 En résumé

Au sujet de la probabilité d'une attaque terroriste sur le réseau de transport en commun de Montréal, les perceptions des policiers de l'Unité-Métro se basent essentiellement sur les particularités de l'environnement et leur connaissance sur les stratégies de sécurisation. Les aspects symbolique et stratégique sont au cœur de leur réflexion. L'ampleur des conséquences (perte de vie humaine et dommage matériel) ne peut pas être mise de côté. Dans la section précédente, les perceptions divergeaient sur la réalité de la menace, toutefois, dans cette section, lorsqu'il devient question de cibles potentielles, même les plus optimistes s'entendent pour dire que le métro serait une cible de choix. S'ajoutant à cette perception unanime, les stratégies de sécurisation (ou l'absence de) rend cette possibilité encore plus concrète dans l'esprit des policiers. Les policiers de l'Unité-Métro perçoivent le transport en commun comme un endroit à risque en raison des vulnérabilités intrinsèques

³⁰ Le canevas de « risque acceptable » est un concept qui fait référence à l'idée de « how safe is safe enough? », c'est-à-dire jusqu'à quel point une intervention policière (ou une mesure de sécurité) aura des bénéfices et à quel moment celle-ci engendrera-t-elle des effets pervers (voir l'exemple des détecteurs de métaux au Grand Prix de Montréal).

du réseau. Dans ce sens, ils sont d'accord pour dire qu'ils ont un travail à effectuer pour assurer la sécurité des usagers dans le métro.

3.3 Le travail policier

Le troisième objectif de cette recherche était de saisir comment les policiers perçoivent leur rôle dans la lutte antiterroriste. Les thématiques abordées par les policiers dans cette section couvrent les relations organisationnelles, les nouveaux pouvoirs conférés aux policiers, les responsabilités et les risques du métier ainsi que le quotidien d'un agent.

3.3.1 Relations organisationnelles³¹

Lors des entrevues les relations organisationnelles ont été abordées en lien avec la menace terroriste. À cet effet, deux concepts ont été retenus, le recours aux équipes spécialisées par les policiers de l'Unité-Métro, ainsi que les communications internes et la notion du « *need to know* »³².

➤ Recours aux équipes spécialisées

Le SPVM s'est doté d'un certain nombre d'outils organisationnels dans son effort pour contrer les menaces terroristes, dont le renseignement, le Groupe antiterroriste (GAT) et le Groupe d'intervention tactique. Or, si les policiers sont au courant de l'existence de ces équipes, ils nous ont avoué ne pas savoir ce qu'elles font: « Je ne suis pas au courant de ce que la section du terrorisme au SPVM fait exactement dans le métro, j'imagine qu'ils y touchent » (A08). Pour ce qui est d'équipes qui s'occupent de l'évaluation du risque, les agents se demandent « s'ils ne sont pas juste à l'étude ou s'ils amènent aussi des solutions pis des protocoles » (A15). De manière générale, les policiers ont l'impression que le service de police

*ne niaise pas avec la menace terroriste*³³, ils sont prêts à y faire face, ils ont des plans de mobilisation, mais moi je ne suis pas mis au courant. [...] Je me dis que le GAT, s'il existe à Montréal [...] c'est parce qu'il doit avoir un potentiel. S'il y a un potentiel, ils doivent travailler là-dessus, je ne pense pas qu'ils payent des enquêteurs à rien faire. (A03)

³¹ Pour un schéma de la structure organisationnelle et des différentes équipes spécialisées, se référer à la Figure 1.

³² Besoin de savoir

³³ Ne rigole pas avec la menace terroriste

Ces équipes sont spécialisées dans la prévention et l'intervention. À ce sujet, un policier mentionne que « ce n'est pas une question de salaire, ce n'est pas une question d'argent, c'est vraiment une question que lui là, son travail, pour se rendre là, il a fait plusieurs choses dans sa vie, pour se rendre là » (A08). Par conséquent, si une situation requiert une intervention spéciale, il y a des équipes attitrées « qui sont 20 fois meilleures que nous autres, qui sont bien plus compétents que nous autres pour ça » (A06). Toutefois, les policiers mentionnent qu'ils ne se lavent pas complètement les mains de l'antiterrorisme, parce que « si quelque chose arrivait dans le métro demain, c'est devant moi que ça arriverait, pas dans la face du gars dans son bureau avec ses tableaux pis ses graphiques » (A02).

Plus encore, de nombreux agents ont admis qu'ils se fient sur les services de renseignement pour les aviser de la nécessité d'intercepter certains « sujets d'intérêt » : « j'imagine que les personnes qui sont là, c'est leur job, aussitôt qu'ils vont avoir de quoi, un morceau de viande à donner, j'imagine qu'ils vont aller informer les personnes qu'il faut pis la suite va se faire » (A08). Cette relation de confiance laisse les agents avec une question : est-ce qu'ils ne nous en parlent pas parce qu'on n'est pas concerné ou parce qu'ils ne veulent pas nous alarmer ? Ainsi, si les policiers n'ont pas l'impression qu'il y a une menace imminente, ils nous disent que c'est parce que si tel était le cas, ils croient qu'ils en auraient été informés, « je pense qu'ils sont assez intelligents, pis qu'ils sont assez au courant de ce qu'il se passe dans le monde, pis qu'il y a du monde justement dégagé juste pour analyser ça » (A08). Toutefois, les policiers acceptent qu'il y ait des motifs raisonnables pour ne pas être informé. Par exemple, le fait que lorsqu'une information est divulguée, il y a toujours la possibilité que cette information soit déformée par l'effet du « téléphone arabe ».

➤ Communications internes et le « *need to know* »

La communication (ou l'absence de communication) à l'intérieur de l'Unité-Métro et avec les équipes spécialisées est un autre aspect de la relation organisationnelle qui a été mentionné par les agents rencontrés.

Dans un premier temps, plusieurs ont affirmé qu'ils recevaient plus d'information de la part des médias, les nouvelles et les journaux, que par leur organisation, à un point tel que « tant que ça passe pas dans les nouvelles on ne peut pas le savoir comme agent » (A08). Un

policier prend l'exemple des individus qui ont été arrêtés en possession des plans confidentiels du métro, « à l'interne on a pas entendu parler de ça, c'était comme mort » (A05). Selon les participants, si jusqu'à présent il n'y a pas eu d'événement entraînant un besoin de mettre les policiers au courant, il n'en demeure pas moins que « par rapport à quand j'étais dans les PDQ [...] je pense que nous étions beaucoup plus conscients. Ici, [...] nous sommes en quelque sorte isolés » (A13).

Quant au danger, « on en parle sur le bout des lèvres [...] on dirait qu'on ne veut pas éveiller le dragon qui dort, je ne sais pas. Il faut être bête pour croire que ça n'existe pas, il faut être bête pour dire que tout est beau, tout est gentil, tout est fin » (A03). L'avis d'un autre agent est que ce n'est pas nécessairement un sujet tabou, mais plutôt parce que « ce n'est pas de ça qu'on va parler. On va plus parler de ben des suicides, des personnes en crise, de tout sauf de ça parce qu'on ne l'a pas assez expérimenté » (A05), un collègue ajoute que « ce n'est pas notre plus grande préoccupation non plus, pour l'instant les attentats terroristes » (A04). Dans ce sens, l'absence d'attentats à Montréal donne l'impression que le terrorisme est un phénomène qui confirme le dicton anglais *out of sight, out of mind*³⁴ conclut un policier.

Dans un deuxième temps, la communication avec les équipes spécialisées se fait souvent par la règle du *need to know*. Les participants déclarent que lorsque les agents de renseignements ont des informations pertinentes, ils en font part aux policiers, « par exemple sur le *fall-in*³⁵, cette idée-là, on a un agent de renseignements qui vient nous voir, qui nous dit s'il y a eu des informations qui ont été prises » (A14). Cet agent de renseignements peut mettre de l'avant des cibles potentielles, des individus suspects ou des comportements à observer, mais ce sera toujours « limitez-vous pas à ça » (A06). L'information est transmise seulement si elle est essentielle au travail du récipiendaire affirment les policiers en entrevue.

Le *need to know* est pertinent pour deux raisons principales. Tout d'abord les participants révèlent qu'avoir trop d'information peut affecter la vision. Un agent affirme qu'en ayant une information précise, le champ de vision de l'individu est diminué et d'autres

³⁴ Loin des yeux, loin du cœur

³⁵ Réunion d'équipe au début du quart de travail

possibilités peuvent être manquées, alors que « si t'as pas d'information, ton champ est large » (A03). Par exemple, en lien avec les différents budgets alloués aux services de police, les agents indiquent que « ce n'est pas de l'[information] essentielle, ce n'est même pas vraiment utile de savoir que ça existe ce budget-là, à un moment donné, il va réaliser qu'il [...] a tel *gugusse*³⁶ de plus [...] wow j'ai un nouveau jouet, on se fout d'où est-ce que ça vient » (A06). Au-delà d'un certain seuil, avoir trop d'information est une surcharge superflue avouent les participants. De plus, dans l'optique que le travail policier est « secret », moins il y a de personnes qui sont au courant d'une information, moins il y a de chance qu'un individu s'échappe et divulgue l'information à quelqu'un d'autre d'après les policiers. Cette notion de confidentialité est un élément nécessaire,

c'est comme la chanson le Bon Dieu qui joue avec le diable aux cartes, pis le diable triche tout le temps, le Bon Dieu est ben *straight*³⁷, pis il montre tout son jeu, il se fait arnaquer assez vite. On est sur le même spectrum c'est juste qu'on est a un opposé de l'autre, si [les criminels] passent 45 tonnes de coke au port, ben ils n'iront pas voir *Claude Poirier*³⁸ pis dire 'aye, on a réussi'. (A12)

Durant les entrevues, presque tous les participants ont mentionnés qu'il ne faut pas oublier que les policiers sont humains, qu'ils ont des familles et des amis, et que pour cette raison il peut parfois être difficile d'avoir une information sans pouvoir la partager. Un agent confesse que si « tu me dis telle station, telle place, telle heure, une bombe va sauter, je vais avoir ben de la misère à pas appeler ma femme pis lui dire [...] 'chérie, prends donc le taxi ce soir' » (A06). Légalement, le policier n'a pas le droit, mais en pratique, « ça reste ma femme, ça reste mes enfants » (A06). Ceci est une difficulté mentionnée par plusieurs, la capacité à gérer l'information intéressante, utile et essentielle. Si l'antiterrorisme est un sujet peu fréquemment abordé, c'est parce que « c'est des choses de sécurité nationale, j'imagine que ça ne se partage pas » (A12).

Malgré le fait que les policiers ne sont pas toujours au courant de ce que les équipes spécialisées font et que certaines informations ne peuvent pas être partagées avec eux, ils sont d'accord pour dire que l'Unité-Métro a quand même son utilité et qu'il y a des pouvoirs qui devraient lui être accordés.

³⁶ Gadget

³⁷ Honnête

³⁸ Chroniqueur judiciaire québécois, ainsi que négociateur lors de prises d'otages.

3.3.2 Nouveaux pouvoirs

La mise en place de l'Unité-Métro est un élément qui manquait selon plusieurs policiers rencontrés. L'importance d'avoir la « police » dans le métro est une nécessité à plusieurs égards, dont deux principaux qui ont été soulevés par les policiers.

Premièrement, la création de l'Unité-Métro est perçue par les policiers comme plus efficace que le service interne de la STM en raison de son indépendance vis-à-vis du transport et de ses ressources multiples. Les policiers stipulent que parfois, un organisme extérieur est nécessaire pour permettre une vision plus objective. Un agent mentionne que lorsqu'on a un problème sous le nez « généralement on ne le voit pas donc quand on arrive de l'extérieur, à ce moment-là on a un certain recul, par rapport aux événements, c'est plus facile d'analyser certaines situations qui peuvent être problématiques » (A14). La STM est une entreprise qui a des priorités différentes, la rentabilité du service est importante à ses yeux, « c'est l'argent, il faut que ça rapporte, si un train est arrêté de tant de minutes, c'est de l'argent qu'ils perdent » (A09). À cet effet, il est certain qu'on ne mettra pas en application des mesures de sécurité qui pourraient ralentir le service, « il faut que ça aille vite, faut que ça bouge » (A09). Avec un organisme externe comme le SPVM, la priorité est la sécurité du réseau et des usagers qui circulent, « il n'y a pas de crainte par rapport au transport ou à la fluidité » (A14).

Deuxièmement, l'avantage d'avoir les ressources d'un service de police comme le SPVM est incontestable. À cet effet, même si

toute grande société démocratique n'évolue pas super rapidement [...] quand ta mission c'est de t'occuper de la sécurité des gens, ben à un moment donné t'évolues par rapport à ça, je pense que le SPVM, en matière d'évaluation du risque, en matière de technologies, etc. ils ont évolué, pis ils sont capables de faire face à la situation plus efficacement que la Société de transport de Montréal. (A04)

Ainsi, il ne faut pas oublier que l'Unité-Métro fait partie intégrante du SPVM et bénéficie donc de ses ressources technologiques, de son expertise d'enquête et de renseignement, et de ses effectifs en PDQ. Au niveau du renseignement à la STM, « y'en avait très peu, un *Marco*³⁹, on n'avait pas ça » (A04). De plus, même si l'Unité-Métro est seulement constituée de quatre équipes d'une trentaine d'agents, les policiers assurent qu'« il ne faut pas douter de nos capacités, pis de notre efficacité, mais aussi il ne faut pas douter qu'on va

³⁹ Fait référence à l'individu au poste d'agent de renseignements à l'unité-métro.

avoir un support extérieur aussi, le SPVM c'est quand même quelque chose de gros » (A03). Ainsi selon les policiers, la présence de l'Unité-Métro a plusieurs ramifications, comme celle de diminuer les risques par l'application des lois, pouvoirs que les agents de surveillance de la STM n'ont pas. De plus, selon les policiers qui travaillaient anciennement à la STM, l'autorité policière, le pouvoir d'enquête et l'accès au Centre de renseignements policiers du Québec sont des outils qui étaient nécessaires. Auparavant, « nos pouvoirs étaient restreints [...] exemple incivilité, la personne causait du trouble, je pouvais lui remettre un constat, mais ça arrêta là. Aujourd'hui, la personne qui cause des problèmes, elle sait que [...] j'ai un pouvoir d'enquête » (A11). « Le *ti-cul*⁴⁰ que je vois continuellement, gang de rue, que je vois jour après jour, que je sais qu'il vend de la drogue, mais que la seconde qu'il met le pied dehors, je ne peux plus rien faire » (A06) c'était énormément frustrant pour les agents de surveillance. Depuis l'intégration du SPVM dans le métro, les agents de surveillance de la STM se concentrent dorénavant quasi exclusivement sur la perception et le sentiment de sécurité des usagers, laissant aux policiers la tâche de faire face à la criminalité.

Pour toutes ces raisons, les policiers s'entendent pour dire qu'« il ne faudrait pas que l'Unité-Métro s'en aille du métro parce que [...] ça a augmenté le sentiment de sécurité des gens, pis la criminalité, sur papier, ça se voit qu'elle a baissé, elle s'est déplacée, elle a changé un peu, mais elle a baissé » (A09).

Toutefois, les policiers ont mentionné quelques insatisfactions face à leur travail. Celles-ci sont principalement reliées au fait qu'ils ne se sentent pas soutenus par l'organisation lors d'incidents pour lesquels ils doivent prendre des décisions sur-le-champ. Le problème du milieu policier c'est que parfois, « t'as un quart de seconde pour prendre une décision qui va être étudiée pendant 4 ans. Je le fais ou je ne le fais pas. Ça finit là, c'est oui ou c'est non. Là t'as un quart de seconde pour passer à travers toutes les affaires pis tout ce que tu te rappelles » (A06). En lien avec les incidents de Londres où, au lendemain du 21 juillet 2005, un policier abat un homme suspect, un agent de l'Unité-Métro mentionne, « est-ce que je le blâme le gars? Non. Est-ce qu'il a fait une erreur? Absolument. Mais tu ne peux pas gagner » (A02).

⁴⁰ Gamin

Les policiers interprètent cette surveillance de leurs activités dans le langage de la « liberté » d'agir, qu'ils contrastent avec celle des criminels. S'ils jugent que la Charte des droits et libertés du citoyen a fait beaucoup de bien à la société, ce qu'ils critiquent surtout c'est que de nos jours, le pendule est à l'autre extrémité. Alors que par le passé

on donnait des claques sur la gueule pis on ne posait pas de question, tu battais la personne, il allait devant le juge pis le juge disait qu'il avait surement mérité la volée de toute façon. On est rendu à l'autre bout, où est-ce que dans plusieurs cas, tu ne peux plus faire [le] travail que tu devrais faire dans les circonstances que c'est important de le faire, à moins de commencer à te poser la question 'de quelle façon détournée [est-ce que] je vais pouvoir aller chercher [le criminel]. Parce que si je vais le chercher de telle façon, ah ben là, il va porter plainte contre moi, si je vais telle façon, il va porter plainte contre moi, c'est facilement abusable, mais en même temps, tu ne peux pas, soyons réaliste, tu ne peux pas faire ton travail sans faire ça. (A06)

Les policiers mentionnent une certaine frustration vis-à-vis de cette capacité des criminels de se protéger derrière les lois et les règlements, car ils se considèrent limités par ces mêmes règlements. Aussi, les policiers trouvent que les gens sont plus stricts envers eux qu'ils ne le sont avec les criminels, « on n'a droit à aucune erreur, on doit être parfait, un policier fait une erreur, il perd sa job, mais on est humain aussi » (A02).

3.3.3 Responsabilités, importance du travail et risques du métier

Lors des entrevues les questions des responsabilités et des risques associés aux fonctions policières ont aussi été abordées en lien avec la menace terroriste.

➤ Responsabilités

Les principales responsabilités mentionnées par les policiers étaient la présence (ou prévention) sur le terrain, la réponse aux appels (ou réaction), la validation, la collecte de renseignements et le service à la clientèle.

Dans un premier temps, les participants expliquent que la sécurité des citoyens vient du rôle de validation et de collecte de renseignements dans les situations suspectes. À ce niveau, les policiers se considèrent à la base de l'organisation. En patrouillant le réseau, les policiers affirment être en mesure de localiser plus rapidement quelque chose qui sort de l'ordinaire, « notre travail c'est tout le temps ça, d'essayer de repérer des comportements suspicieux, louches, différents » (A15). Ensuite, c'est « d'aller enquêter la personne, de remplir les

banques de renseignements » (A09). Ainsi, la force du terrain découle du fait qu'ils connaissent leur environnement et les vulnérabilités de celui-ci, « tu ne pourras jamais avoir cette efficacité-là au niveau du renseignement plus élevé si tu n'es pas sur le terrain. Les deux sont dépendants l'un de l'autre. [...] on est les yeux pis on est les oreilles de [...] notre organisation » (A06).

La prévention et la réaction sont deux autres fonctions qui furent mentionnées à plusieurs reprises par les agents. La présence policière dans le métro sert, selon les agents, à créer un sentiment de surveillance chez les terroristes potentiels, par contre, l'effet dissuasif est généralisé aux autres infractions criminelles aussi. Ainsi, un policier avance que « ça donne moins d'idée à certains criminels, ils ont l'impression d'être *checkés*⁴¹, mais les criminels ils ont souvent la paranoïa, ils pensent tout le temps qu'on les checke, mais dans le fond on n'était pas là pour les 'checker' *pantoute*⁴² » (A05). Aussi, puisque c'est généralement les policiers qui sont appelés à intervenir dans les situations de crises, ils mentionnent qu'ils seront les premiers répondants qui auront la responsabilité de prendre certaines décisions pour protéger la vie des usagers et assurer la sécurité des citoyens. En ce sens, un agent assure qu'il se « sent impliqué dans tout ce qui peut arriver dans une journée [...] que ça soit une bâtisse qui s'écroule ou une explosion [...] [qui est-ce qui] va aller chercher tout le monde une fois qu'il y a des blessés? » (A02). Par rapport aux fonctions de prévention et de réaction, un sentiment fataliste ressort du discours des policiers qui révèlent qu'« ils vont voir [que] la police est là, mais qu'est-ce qu'on va faire? Pas grand-chose. [...] On va limiter les dommages, et si c'est une grosse bombe, on va ramasser les morceaux, mais si il veut faire de quoi, il va le faire quand même » (A02). La présence de l'Unité-Métro sur le terrain est perçue par les agents comme un outil pour faciliter la réaction et réduire le temps de réponse. L'aspect préventif est délégué aux équipes spécialisées comme les enquêtes, la filature, les services de renseignement canadiens, « c'est ces gens-là qui ont les mandats, qui ont les pouvoirs d'aller faire les enquêtes à ce niveau-là » (A12). Au niveau de l'antiterrorisme, les policiers maintiennent qu'ils seront les premiers répondants et que leur responsabilité à cet égard sera d'essayer de diriger le monde vers les sorties et d'essayer de sauver le plus de personnes possible.

⁴¹ Surveillés

⁴² Pas du tout

Finalement, en ce qui a trait au service à la clientèle, les policiers mentionnent que c'est plutôt un outil qu'une responsabilité explicite. La capacité de parler aux gens « ça évite beaucoup de conflits des fois, la façon que tu vas aborder, la façon que tu vas agir avec le monde, des fois t'évite de te rouler à terre » (A11). En étant présent sur le terrain, le rôle de l'agent devient aussi de collaborer avec les agents de surveillance de la STM pour maintenir un certain sentiment de sécurité auprès des usagers maintiennent les participants.

➤ Importance du travail et risques du métier

Les policiers ont eu beaucoup de choses à dire sur l'importance de leur travail et les risques du métier. Le travail d'équipe est ce qui ressort le plus de leur discours, et plusieurs analogies ont été utilisées pour décrire leurs perceptions par rapport à l'importance de leur travail. Pour illustrer ce thème, nous avons choisi quelques extraits représentatifs:

Moi je suis comme l'eau au moulin, si on veut avoir de la farine. Moi je trouve que mon rôle est important, mon rôle c'est sûr que des fois tu te dis, ça serait le *fun*⁴³ qu'on soit valorisé, si jamais on pognait quelque chose de gros, mais dans le fond je me dis j'ai fait ma job. Si j'ai pu faire ça pour prévenir de quoi, ben tant mieux. (A03)

Comme les abeilles, une abeille ce n'est pas beaucoup, mais quand t'en as une ruche au complet, ça fait du bon miel. C'est la même chose, si tu mets tous les policiers ensemble, et qu'on donne chacun 2 cennes, ça fait beaucoup d'argent. Dans la police tout le monde à son petit travail à faire, et aussi minuscule que ça peut paraître, c'est comme les pièces d'un casse-tête. J'ai toujours dit que je ne suis même pas le premier barreau de l'échelle, je suis la partie qui touche à terre. (A07)

Une équipe de football, ce n'est pas tous des quarts arrières, tu ne peux pas avoir, une équipe tu vas avoir du monde avec des faiblesses, des forces, mais quand tu les mets tous ensemble, t'as ton équipe. C'est un peu comme ça la police, c'est une équipe pis tout le monde amène leurs petites forces, des connaissances, des expériences de vie. (A11)

La division des tâches est essentielle, car tout le monde ne peut pas être le patron affirment les policiers. Ainsi, un agent mentionne qu'être policier s'apparente à ce que Tante May dit à Peter Parker dans le film *Spider Man: with great power, comes great responsibility*⁴⁴. L'importance du travail est un élément sérieux pour les policiers, et les risques associés à ce travail sont bien connus. Toutefois, les risques sont mis de côté par les agents, qui se considèrent être du dommage collatéral, « on est des numéros ici, tout le monde est

⁴³ Ça serait bien

⁴⁴ Avec tous grands pouvoirs, vient de grandes responsabilités

dispensable ici. Si je ne suis plus là demain matin, la police elle va continuer » (A03). Les policiers acceptent qu'ils puissent potentiellement perdre la vie en effectuant leurs tâches, mais si cela arrive, ils se rassurent en sachant que cela aura peut-être servi une plus grande cause. Un policier explique:

J'aimerais juste pas perdre ma vie pour une niaiserie que finalement ils auraient pu éviter, mais regarde, ça fait partie de ma job, si je ne voulais pas faire ça je ne l'aurais pas fait. On a un côté, dans un certain sens, fataliste pour ça, que même si on ne se l'avoue pas, pis qu'on n'aime pas l'entendre, la plupart de nous autre, dans le fond, on le sait que ça fait partie de la job. (A06)

De manière générale, l'acceptation des risques du métier est justifiée par le choix de faire carrière dans la police. Dans ce sens, si un incident majeur arrive « pendant que je travaille, ça arrive, j'ai choisi ce métier-là parce que c'est ça que je voulais faire » (A09). Bien sûr, cela ne veut pas dire que les policiers n'éprouvent pas une certaine peur vis-à-vis de la possibilité d'une attaque terroriste dans le métro, « on est des êtres humains, pis la peur on l'a nous autres aussi [...] ce n'est pas à cause qu'on est policier qu'on n'a pas peur. On a peur sauf qu'on est, on n'appellera pas l'armée, c'est nous autres la police » (A01). Un autre agent ajoute que lorsqu'« on a le *gun*, on ne se rend pas compte de ce qu'il pourrait arriver. Du contrôle qu'on a, du pouvoir qu'on a, pis de l'impact qu'on a, 'on est la police' [...] on est les héros » (A08).

3.3.4 Quotidien

Si les policiers admettent qu'ils sont efficaces pour gérer le quotidien, c'est une autre histoire pour les incidents majeurs. Un des problèmes de la police en général, « c'est que tu as ton quotidien qui est bien rôdé [...] t'as des petits problèmes, tu règles tes affaires. [...] T'as des bons côtés, des mauvais côtés [...] mais en général c'est fonctionnel, heureusement » (A06). Ce qui est problématique, c'est lorsque les policiers doivent faire face à des situations qui sortent de l'ordinaire, c'est généralement dans ces moments-là que les gens perdent leurs moyens habituels affirment les participants.

➤ Moment X: un attentat terroriste dans le métro de Montréal

Dans une situation de crise, un policier souligne que même si « t'es conditionné à faire face à certaines situations, il y a d'autres situations que, malheureusement, tu reviens à ta survie » (A03). À ce sujet, plusieurs agents ont mentionné ne pas vouloir être la personne

qui va devoir gérer l'événement, car peu importe les plans d'urgence et les procédures mises en place par le service de police, ce n'est jamais comme dans les livres, il y a toujours des variantes qui peuvent survenir et qui saccageraient l'intervention. Pour cette raison, un policier mentionne que c'est tout le temps « on ne sera pas là nous autres. On essaye de se dire ça, mais des fois je me dis qu'est-ce que je ferais. [...] Je peux-tu te dire que je ne serai pas grande dans mes shorts ce soir-là » (A08). Toutefois, ce même agent continue en expliquant que lorsque « t'es rendu à être policier, je ne pense pas que tu te dis 'je me cache en boule' » (A08). Aussi, un sentiment de devoir est abordé par les policiers rencontrés qui nous font part de leur intention de faire le meilleur travail s'ils travaillent cette journée-là ou, dans le cas contraire, ils nous ont mentionné qu'ils rentreraient travailler pour donner du support à leurs collègues. Ainsi, il y a un sentiment d'urgence qui s'installe, car leur préoccupation première c'est la sécurité des gens.

➤ Inconnu/Vigilance

Le quotidien du travail policier inclut une grande part d'inconnu. Un agent raconte « t'as un appel, combien de fois que j'ai eu un appel qui rentre pour raison X, j'arrive sur place pis c'est Y. [...] Tu te rends sur les lieux, tu sais qu'il y a quelque chose qui se passe, pis c'est à toi de le régler » (A06). L'inconnu est un élément du travail que certains policiers apprécient alors que d'autres le méprisent. Par rapport au terrorisme, un policier mentionne que

ce que je n'aime pas d'être un policier, c'est de pas être en contrôle, pis quand on parle de terrorisme on n'est pas en contrôle [...] on ne frappe pas à un temps précis, c'est comme une donnée inconnue, pis c'est ça qui est fatigant, de pas savoir, de savoir qu'il y a quelque chose qui plane, mais on ne sait pas où, on ne sait pas quand pis on ne sait pas qui ça va viser. (A03)

Par contre, ils mentionnent qu'il ne faut pas non plus trop penser d'avance, car le quotidien n'est jamais pareil, « tu ne peux pas penser 'qui va me tirer, qui va me poignarder, qui va sauter devant un char, devant un métro', tu ne peux pas penser à toutes ces affaires-là parce que y'a quelque chose d'autre qui va arriver quand tu y penses pas » (A02). Un policier insiste qu'il est nécessaire de toujours être prêt pour tout et de maintenir un niveau de vigilance suffisant.

➤ Contact avec le terrain

La connaissance de l'environnement est un élément indispensable selon les policiers, c'est ce qui leur permet de repérer les dangers. Par contre, ce contact avec le terrain peut aussi avoir un impact sur les perceptions et le niveau de vigilance. Pour les policiers, être continuellement en présence de risque, il est possible de développer des tendances paranoïdes, ou à l'inverse, de banaliser certains événements. Tous ont abordé le dilemme d'une façon ou d'une autre durant les entrevues.

Ce qui ressort le plus, c'est le besoin de relativiser les situations, c'est-à-dire que « si je commence à voir des suspects d'attentat terroriste partout, on n'en finira pas. Parce que les gens qui ont des comportements bizarres dans le métro ça ne manque pas. Il y en a énormément, ça en est presque même épeurant » (A04). À cet effet, le terrorisme est une préoccupation parmi d'autres chez les policiers. Puisque le quotidien n'apporte pas de possibilités d'intervention antiterroristes pour les agents, ils mentionnent que d'autres phénomènes prennent plus d'importance. Par exemple, l'intervention auprès de personnes en crise, violentes ou suicidaires est plus fréquente et donc occupe plus de place dans l'esprit des policiers,

je vais avoir plus peur du gars que je vais croiser sur la rue que je ne sais pas c'est qui pis qu'il va sauter des plombs que du terroriste, dans ma tête, il y a pas mal plus de chance que je croise des *cracks-pot*⁴⁵ [...] je suis plus rationnel, moi je fais affaire au jour le jour avec ça, mon stress quotidien va être ça et non le terrorisme. (A05)

Toutefois, cela ne veut pas dire que les policiers ne pensent pas au terrorisme, un agent explique que « c'est sûr qu'à chaque fois que je travaille j'ai une petite pensée pour ça, toujours, toujours, toujours, toujours, comme j'ai une petite pensée que quelqu'un va m'arriver dans le dos pis qu'il va me tirer une balle » (A04). Selon les policiers, la nécessité de rester vigilant requiert qu'ils soient conscients de la menace sans toutefois tomber dans la paranoïa. Aussi, ils mentionnent ne pas être seuls à vivre avec ce choix, « je suis sûre que monsieur-madame-tout-le-monde qui prennent le métro à chaque jour, à un moment donné ça été comme effacé de leur mémoire assez rapidement parce qu'eux autres c'est leur moyen de transport, on continue » (A03). Ainsi, il ressort que si les citoyens ne voient pas les dangers c'est parce qu'ils sont inconscients, autrement dit, les ignorants seraient bénis.

⁴⁵ Fous

Pour les policiers, il serait moins question d'être ignorant, mais plutôt le contact continu qu'ils entretiennent avec les différents risques a comme effet qu'ils se forment une carapace,

il y a des mécanismes de réponse, des automatismes que tu vas faire, que oui tu vas rentrer dans la tâche [...] tu rentres sur une scène de crime, quand t'as quelqu'un qui a été tué, à un moment donné il y a, t'as des blocages, je ne sais pas pourquoi, mais il y a des affaires qui se bloquent dans ton cerveau pour faire ce que t'as à faire, pour garder ta concentration. (A03)

Ce moyen de protection assure que les policiers soient en mesure de maintenir l'équilibre mental requis pour le travail. Les policiers mentionnent qu'avec tout ce qu'ils peuvent voir dans le cadre de leurs fonctions, « c'est sûr que ça nous affecte, on voit des choses que quelqu'un ne devrait pas voir, on les voit, mais on doit les voir, on est là pour ça, c'est notre travail, mais c'est sûr que à la longue ça doit t'affecter » (A02). Ainsi, si les policiers sont en mesure de faire des blagues sur une scène de crime, ils proclament que ce n'est pas pour être insensible, c'est plutôt parce que, s'ils devaient reconnaître l'horreur devant eux, ils seraient incapables de fonctionner. De plus, un agent précise que les exigences du métier requièrent qu'ils soient toujours prêts pour le prochain appel. À la fin de la journée, « on veut rentrer à la maison voir nos familles, on veut être *safe* parce que le lendemain on recommence à zéro, et on doit faire ça pour 30 ans » (A02). Si les policiers commencent à s'en faire pour toutes les choses qu'ils peuvent voir dans une journée, disent-ils, « notre carrière ne sera pas longue » (A01). Toutefois, un policier explique que ce mécanisme de défense ne s'applique pas à toutes les situations. Alors qu'« il y a des affaires qu'on va être plus désensibilisé, dans le sens qu'on en voit tellement que ça nous touche plus ou moins » (A09), il y a d'autres situations auxquelles les policiers vont être plus sensibles, par exemple « tu te promènes sur la route 'ah, lui il est chaud', c'est comme plus facile vu qu'on est tout le temps là-dedans » (A09).

Pour les policiers, la paranoïa est une culture de sécurité, ils doivent être attentifs non seulement parce qu'ils ont la responsabilité d'assurer la sécurité des usagers, mais aussi parce qu'ils ne désirent pas s'exposer inutilement à des dangers. Un agent mentionne que « le fait que je sois éveillé ça fait partie de ça, ça c'est quelque chose qui doit rester dans mon subconscient qui me dit 'garde l'œil ouvert', mais c'est sûr que cette conscience-là, elle prend le dessus quand y'a une alerte qui est faite » (A10). Or, un autre policier ajoute qu'à son avis, « la paranoïa c'est une qualité dans la police. [...] une parano bien canalisée.

[...] T'as pas le choix d'être parano, si t'es dans le blanc quand tu travailles, tu vas finir 2^e, pis tu ne peux pas finir 2^e dans la police » (A12).

En bref, pour les policiers, il est question d'être conscient de la menace tout en assurant que cette lucidité n'affecte pas leur travail. Ils développent donc des mesures de protection pour contrecarrer la peur qu'ils pourraient sentir face à certains événements, tout en maintenant quand même une vigilance élevée pour être en mesure de réagir. Il est donc toujours question de garder un équilibre entre la paranoïa, la conscience et la vigilance. Un agent fait le lien avec la pandémie de la grippe A-H1N1 « le métro c'est plein de microbes, mais je ne me ferai pas vacciner, moi je me dis on a [des anti] corps » (A03). C'est dans ce sens que si un agent ne pense pas aux risques et à la réalité qu'un événement peut survenir à n'importe quel moment, celui-ci sera plus déstabilisé qu'un autre agent et ceci aura un impact sur sa capacité à intervenir.

➤ Niveau de préparation

En ce qui concerne le niveau de préparation de l'Unité-Métro et du service de police, les policiers rencontrés s'entendent pour dire qu'il est relativement faible en raison de l'absence d'attentats à Montréal. À moins qu'une communauté ait été directement touchée par le terrorisme, « on saura jamais ça veut dire quoi 'être prêt', on connaîtra jamais nos protocoles, parce que ça nous est jamais arrivé » (A13). Tant que Montréal n'aura pas été victime, nous ne verrons pas la réalité de la menace. Selon un agent « il va falloir que ça pète pour qu'il se passe de quoi » (A15). La réactivité est un phénomène commun à plusieurs sphères d'activité. Un agent donne comme exemple que les modifications apportées à l'équipement (les radios, les bâtons, les munitions et les vestes pare-balles) et même aux véhicules des policiers sont presque toujours le résultat d'une « mort d'homme » ou d'un incident ayant causé plusieurs blessés, et ce, même si elles étaient à la disposition du service avant.

Par rapport à la réponse policière, s'il y a une prévention qui peut être faite en amont d'un attentat, « c'est sûr que il y a quelque chose à planifier, sauf que à la base, nous autres on va réagir, malgré le plan, on va réagir au plan d'établi » (A03). Selon certains agents, cette réaction sera adéquate compte tenu des circonstances, car beaucoup de scénarios et de

simulations ont été faits. Les policiers se disent équipés pour éteindre des feux, mais un autre agent n'est pas aussi convaincu.

J'ai eu une fois un appel d'un colis suspect, puis c'était le branle-bas de combat, c'était vraiment le *free-for-all*⁴⁶. C'était comme des poules pas de tête. [...] Les policiers, les intervenants, tout le monde se parlaient sur les ondes, il n'y avait comme pas de concordance vraiment à quoi qu'on évacuait, on bouchait des entrées, mais on en bouchait pas d'autre, le monde continuait à rentrer quand même, dans ce sens-là, je me dis si [un attentat devait] arriver pour de vrai, on serait tellement pas prêts, c'est tellement pas clair établi que, en théorie, selon moi, les sergents avec leur groupe devraient savoir à chaque station de métro, qu'est-ce qu'on bloque, [où] est-ce qu'on empêche l'accès, mais ce n'est pas fait. (A05)

Le faible niveau de préparation crée un sentiment d'impuissance chez les policiers qui doivent faire face à la réalité d'une attaque au quotidien. Il n'y pas beaucoup de choses qui puissent contrer la menace, « ce n'est pas comme quelque chose que je peux prévenir, directement, concrètement, je ne peux pas faire une action directe là-dessus [...] je peux juste répondre à qu'est-ce qui va se passer » (A15). Ainsi, de manière générale, les agents se disent que le jour où quelqu'un voudra commettre un acte, cela ne sera pas très difficile, « c'est un petit peu comme la guerre en Irak en ce moment, on essaye de les arrêter, mais comment tu fais pour arrêter un ennemi invisible? Tu ne peux pas. [...] On est une façade, on est là mais est-ce qu'on va faire quelque chose? Non » (A02). Dans ce sens, un agent démontre son point de vue en comparant les capacités du SPVM à celles d'autres grandes organisations, « tu prends le Mossad, tu prends quand même des grosses organisations qui font affaire avec ces genres de gens là, pis qui ne sont pas capables de trouver quand est-ce que ça va sauter, où ça va sauter » (A03), l'Unité-Métro risque d'avoir des difficultés aussi. Le discours des policiers laisse paraître leur attitude défaitiste, plusieurs mentionnant que « si ça l'a à sauter, ça sautera, pis si je suis là, je serai là » (A01). La visibilité des policiers dans le métro assure, selon certains, un faux sentiment de sécurité pour rassurer la population, « mais dans le fond, ils auraient pu mettre des mannequins en uniforme, on n'était pas plus prêt, ben honnêtement, si ça arrive, je ne sais pas si on est prêt. [...] Je pense qu'on est jamais à la coche [mais] on pense qu'on l'est » (A03). L'importance du paraître nous est expliquée par l'analogie que « t'as peut-être le mur pourri en arrière, mais tu l'as peinturé, tu l'as mis d'une belle couleur, maudit que c'est beau » (A03).

⁴⁶ Mêlée générale

3.3.5 *En résumé*

Au sujet du travail policier, les perceptions des agents de l'Unité-Métro se basent essentiellement sur les pouvoirs qui leurs sont conférés, les responsabilités et les risques du métier. La présence de l'Unité-Métro est incontestable à cause des différences de priorités (rentabilité du service versus sécurité des usagers) et des ressources dont dispose le SPVM (expertise d'enquête et de renseignement, technologie de communication et de surveillance, groupes spécialisés, etc.). Le travail de terrain est d'une haute importance et les policiers sont conscients des responsabilités qu'ils ont dans la structure organisationnelle. Leur force découle de la connaissance qu'ils ont de l'environnement et des vulnérabilités de celui-ci. La présence de l'Unité-Métro dans le système de transport en commun permet à la STM de s'assurer d'avoir des premiers répondants sur les lieux en tout temps. Les policiers acceptent même qu'ils pourraient être parmi les victimes, mais cela n'empêche pas qu'ils doivent rester vigilants afin de maintenir un niveau de préparation adéquat. Avec ces différentes perceptions (sur le terrorisme, sur la menace et sur le travail policier), nous présenterons les outils qui servent à tout mettre en contexte

3.4 Les outils de contextualisation

Le dernier objectif de cette recherche était de comprendre les différents outils dont disposent les policiers pour remettre en contexte leurs perceptions du terrorisme. À ce sujet, deux types d'évaluations sont abordés, l'analyse objective (ou actuarielle) par les matrices et l'analyse subjective par les sentiments et l'expérience.

3.4.1 *L'évaluation actuarielle: l'analyse*

L'évaluation objective de type actuarielle est un processus couramment utilisé par les gestionnaires pour mettre en relation la probabilité qu'un événement survienne avec les conséquences de cet événement. Aussi, dans le cadre de leurs fonctions, les policiers effectuent cette même évaluation selon plusieurs éléments. Cette tâche essentielle

c'est une consultation à deux, l'évaluation ça ne sera pas juste moi, c'est de dire selon moi, selon les circonstances, les lieux, pas de menaces, pas d'appel, le type d'emballage de sac, c'est sûr tu me dirais il y a une boîte en papier brun pis c'est marqué 'boom' dessus, déjà là c'est niaiseux, c'est « boom », mais est-ce que 'boom' veut dire vraiment 'boom'. (A03)

En ce qui concerne les éléments qui servent dans l'analyse de la situation, les agents nous ont mentionné qu'il n'y a pas un seul facteur qui prime sur les autres, c'est plutôt un

ensemble de facteurs qui s'additionnent, « le sac dans une circonstance X ça n'a pas la même valeur que si on a des éléments qui l'enrobent. Une tranche de jambon c'est beau, mais s'il y a des patates pis des petits pois c'est encore meilleur » (A03). Parmi ces critères, nous retrouvons notamment, l'heure, la station, l'emplacement du colis, le type de sac et son apparence, le fait qu'il y ait eu un appel ou la transmission d'informations spécifiques de la part de l'agent de renseignements. Aussi, la présence d'un écoulement, d'une odeur ou d'un bruit particuliers peut servir à alimenter les doutes de l'agent. Par exemple,

si on arrive à l'heure des écoliers pis que c'est un sac Hannah Montana, à ce moment-là, il y a des grosses chances qu'on se dise c'est probablement un des écoliers qui a oublié son sac. Donc à ce moment-là, on peut se permettre, évidemment il y a toujours un risque, l'évaluation du risque il dit que le risque est faible, le risque est élevé, à un moment donné, ça va peut-être arriver qu'on va l'ouvrir pis que ça va faire 'boom'. (A04)

Au-delà des facteurs associés aux probabilités, un agent affirme qu'il est aussi nécessaire de considérer les conséquences qu'un incident pourrait avoir. Un sac (ou colis suspect) peut paraître banal, « mais il faut toujours calculer mettons les conséquences, on y va, on regarde c'est quoi les conséquences reliées à ça. [...] mettons deux personnes qui se chicanent ou quelque chose de même, les conséquences sont pas les mêmes » (A01). Lorsque tous les éléments sont mis ensemble, le sentiment devient l'élément clé, « c'est juste pas normal dans le contexte [...] c'est comme placé, je ne peux pas te dire pourquoi, mais ce n'est juste pas laissé d'une façon que peut-être quelqu'un vient pour faire un téléphone et le met à terre [...] c'a été placé » (A02). Une fois l'évaluation terminée, un agent témoigne que c'est « la partie que moi j'haïs, tu sors le 25 cennes, tu le lances, oui ou non. Je le fais [...] j'ai l'impression que je ne me tromperai pas, j'ai réussi. La prochaine fois je vais lancer le 25 cennes, celui-là je me suis peut-être trompé » (A06). C'est ce qui est communément appelé « être un canari bleu ». Toutefois, bien qu'il y ait des facteurs qui peuvent faciliter l'évaluation du risque que pose une situation, ce n'est pas réaliste de croire que « ça va être marqué 'bombe' avec des flashs pis des flèches comme dans Bugs Bunny, il n'y en a pas de ça, 'ACME TNT' » (A12).

3.4.2 L'évaluation subjective: les sentiments et l'expérience

L'évaluation subjective est un processus qui inclut des variables quelque peu plus complexes que l'évaluation objective. À ce sujet, les policiers rencontrés ont abordé la

question de la personnalité policière, le GBS (gros bon sens), l'expérience ainsi que l'impact de ces éléments sur leur connaissance et la mise en application des procédures.

➤ Personnalité policière

Les caractéristiques individuelles, la suspicion des « autres » et le machisme associé à la culture policière ont été mentionnés par les agents comme des éléments qui vont avoir une influence sur l'évaluation d'un risque, mais aussi sur la prise de décision par rapport à ce risque.

Au sujet des caractéristiques de l'individu, plusieurs agents se disent qu'un policier qui est père de famille n'évaluera probablement pas le risque de la même façon qu'un policier célibataire, ce dernier n'ayant pas de responsabilités familiales vis-à-vis d'un enfant et d'une conjointe. Toutefois, en ce qui concerne la réalité d'être une femme dans la police, cette caractéristique n'a été abordée qu'une seule fois par une agente qui indiquait que cela n'avait aucun impact sur son évaluation du risque et sa prise de décision. À cet effet, elle mentionnait prendre ni plus, ni moins de risque que ses collègues masculins, n'éprouvant pas le besoin de prouver sa virilité aux autres.

D'autre part, la suspicion des « autres » est aussi un élément qui influence l'évaluation subjective du risque. Par exemple, nous espérons toujours que nos voisins sont de bonnes personnes, mais il se peut que ce soient des criminels aussi. « J'ai des Algériens qui restent en face de chez nous, pis c'est un beau petit couple, avec des enfants [...] c'est sûr que j'ai posé des questions 'bonjour, qu'est-ce que vous faites dans la vie' pis tout ça » (A03). À cet effet, les policiers ont tendance à analyser les situations différemment que les citoyens, c'est l'instinct de police de scruter les gens.

Finalement, le machisme, « c'est toujours un espèce de jeu fatigant [...] la mentalité macho, si c'est une bombe, 'je n'ai pas peur de ça, je ne suis pas un couillon je vais l'ouvrir', mais il y a des situations [dans lesquelles] tu ne veux pas que ton partenaire fasse ça » (A06). Il y a des moments où il devient important de questionner le jugement d'un collègue ou d'un superviseur, affirme un policier. S'il est vrai que durant les interventions banales, le policier de date prend les décisions et le cadet ne fait que suivre, lorsqu'il est

question de vie ou de mort, le cadet a un droit de donner son opinion. Un policier explique qu'« il y a certaines choses que quand ça concerne ma vie [...] on est *partner*⁴⁷, mais [...] ce n'est pas parce que tu te tires en bas du pont que je vais me tirer [...] si t'as pas assez de jugement pour dire 'aye, on prend un pas de recul pis on y pense' » (A08) il est important de remettre en question la décision. À cause de cette culture, un agent révèle qu'il arrive que les autres passent des commentaires par rapport à une intervention, et cette critique reste avec le policier qui ne veut pas avoir l'air intimidé. Lorsque les agents se font dire des choses comme « 'ben voyons donc, t'es dont ben *chicken*⁴⁸, je l'aurais ouvert le sac', eux autres se disent 'ah ben ouais', pis la fois d'après ils se rappellent (sic) de ces paroles-là, alors qu'ils ne sont peut-être pas à l'aise de le faire, ils vont le faire quand même » (A14).

Il n'est pas toujours facile pour certains d'exprimer leur désaccord à l'intérieur de la hiérarchie policière. Par contre, pour d'autres c'est une question d'expérience, « je ne suis tellement pas connaissant dans ces trucs-là que j'aime autant mieux prendre un plus grand périmètre pis en faire plus pis au pire je m'en fous d'avoir l'air d'un con devant mon sergent » (A15).

➤ Le « gros bon sens » et la connaissance des procédures

Le gros bon sens (GBS) est l'expression que les policiers utilisent lorsqu'ils font référence à la discrétion policière qu'ils ont lorsqu'il est question de procédures. Dans un premier temps, puisque la réalité diffère souvent de ce qui est indiqué dans les livres, plusieurs policiers ont affirmé qu'il est nécessaire de dévier dans certaines circonstances. Un agent indique « qu'une procédure c'est bien beau, mais quand on est sur le terrain, ça fonctionne pas toujours exactement comme c'est écrit dans le livre » (A04). La procédure est mise en pratique à partir du moment où il a été décidé que la situation nécessitait une intervention. Dans le cas contraire, la procédure sera mise de côté. Ainsi, il convient mieux d'utiliser le GBS plutôt qu'une procédure à la lettre à chaque fois, les procédures sont, à cet égard, interprétées comme un guide, « tu prends ton *guideline*⁴⁹ pis tu y vas avec ton GBS [...] les livres c'est une affaire, la classe c'est une affaire, mais la rue c'est complètement une autre réalité » (A02).

⁴⁷ Partenaire

⁴⁸ Peureux

⁴⁹ Guide de procédures

Or, l'absence de mise en pratique est un problème pour les policiers qui avouent qu'ils ne connaissent pas toujours les procédures pour cette raison. « C'est sûr que plus on en voit, mieux on sait comment agir [...] quelqu'un qui sait à quoi ça ressemble un vrai colis suspect aura pas la même intervention que quelqu'un comme moi [qui n'a] jamais vu ça » (A01). Puisque les policiers n'ont pas la possibilité de répéter les procédures tous les jours et qu'ils ne connaissent pas tous les protocoles par cœur, ils ont recours au GBS pour évaluer le risque et prendre leurs décisions. Un agent ajoute qu'« il faut que tu programmes le singe, parce que si tu programmes pas le singe, c'est là que tu vas te faire mal. Si tu ne pratiques pas et que tu n'en fais pas une habitude, quand ça va arriver, tu vas capoter. Tu dois au moins être préparé mentalement » (A13). Ainsi, même si les policiers ne se souviennent pas de tous les détails des procédures, ils mentionnent quand même avoir une bonne idée de ce qui doit être fait si une situation à risque se présentait, car c'est « un peu la même chose dans toutes les situations [...] on évacue, on appelle le sergent, on fait un périmètre, à part quelques détails particuliers, c'est le gros bon sens, c'est toujours la même chose » (A04).

Aussi, la fréquence trop élevée de fausses alertes ajoute une particularité supplémentaire à l'évaluation du risque et à la décision d'agir ou de ne pas agir. Plusieurs agents nous mentionnent que

c'est sûr qu'il y a toujours un potentiel de risque, ce n'est pas parce que la valise est là pis qu'il n'y a pas eu d'appel encore [...] qu'il n'y a pas de danger, sauf qu'à un moment donné, il y a tellement souvent des objets qui sont laissés, qui sont oubliés, qu'on ne peut pas, à toutes les fois, commencer à faire la grosse intervention autour de ça. (A05)

De plus, les policiers sont conscients que s'ils « crient au loup » trop souvent et qu'ils font « le gros show à chaque fois qu'il y a un sac, à un moment donné [...] les gens vont s'habituer, ils vont faire 'ah, ils font tout le temps le gros show' » (A09). De manière générale, lorsque les situations vont bien, même si la procédure exacte n'a pas été utilisée, on n'en entend pas parler, toutefois, si un incident avait une fin tragique, « c'est clair qu'il y en aurait qui se feraient taper sur les doigts, parce qu'en théorie, parce que là ça été un « brave » qui est allé le faire » (A05).

Finalement, si les procédures sont un outil génial en théorie, lorsque les policiers arrivent sur les lieux d'un incident, « tu prends les 2 000 pages, tu les pitches aux poubelles pis tu montres ce que tu es habitué de faire [...] on y va avec l'expérience, on se fie sur le gros bon sens, on se fie sur ses partners » (A06). C'est le danger de tous événements rares, « il n'y a pas des appels à la bombe à chaque semaine, il n'y a pas d'appel à la bombe à tous les jours dans le métro » (A06) alors le GBS prend le dessus.

➤ Expérience

Lors des entrevues, les policiers ont tous abordé le concept de l'expérience et le rôle que celui-ci joue dans l'évaluation du risque. Bien que les agents se basent sur l'expérience pour juger des situations au quotidien, il est difficile pour eux d'expliquer comment cela affecte concrètement leurs décisions. Ils utilisent principalement des exemples pour essayer de décrire le processus. Un policier indique que « je peux regarder des voitures passer, neuf fois sur dix, [je suis capable de dire] qui a un dossier criminel [et qui en a pas] » (A02), un autre mentionne qu'ayant travaillé dans le domaine de la prévention des pertes dans les magasins à grande surface, « j'étais capable de les voir en rentrant dans le magasin, je savais que [les voleurs à l'étalage] étaient-là pour venir nous voler [...] pis ils avaient rien fait encore » (A12). Or, s'il y a des signes et des comportements qui peuvent servir d'indicateurs du niveau de risque, ce n'est qu'avec l'expérience que ceux-ci deviennent perceptibles aux policiers. Un agent souligne que l'observation du non verbal leur permet de voir des choses que d'autres ne verront pas nécessairement.

c'est juste de l'observation [...] il y a des gens qui ont des comportements bizarres, eux autres ils vont comme sortir du lot, il y en a qui sont plus nerveux pis à un moment donné, si t'as la chance d'être là au moment où ça se passe, mais c'est sûr que ça va te susciter de l'intérêt, mais sauf qu'il faut que tu sois observateur. [...] Des fois c'est juste un *look* de quelques secondes, sauf que ce quelques secondes là va faire en sorte que pour toi en dedans, ton *feeling* est satisfait. (A03)

Ce *gut feeling*⁵⁰ revient souvent dans les entrevues. Pour tout comportement, il y a des signes précurseurs « c'est juste une multitude de petites affaires que peut-être je ne serais même pas capable de te dire, mais juste par la force de l'avoir vu des centaines et des centaines de fois, tu le sais quand il y a quelque chose qui ne marche pas. Tu le sais tout de suite » (A02). L'analogie des lionnes qui choisissent de cibler une gazelle parce qu'elles

⁵⁰ Instinct

« savent » que celle-ci est particulièrement faible ou blessée est utilisée par un agent pour exprimer sa vision « c'est comme ça que je vois les humains, je chasse, pis quand je suis à la chasse, il y a certains comportements qui vont déclencher mes instincts de chasseur [...] on est des animaux qu'on le veuille ou non » (A13).

3.4.3 En résumé

Au sujet des outils de contextualisation, les perceptions des agents de l'Unité-Métro se basent essentiellement sur l'évaluation subjective plutôt que sur l'évaluation actuarielle. Par contre, il semblerait que cette évaluation subjective ne s'apparente pas tout à fait celle effectué par les citoyens. Si les citoyens se fient principalement à leurs sentiments, les policiers de l'Unité-Métro utilisent ce qu'ils appellent le GBS et l'expérience pour déterminer si une situation pose un risque concret. Bien qu'il y a des procédures, il n'est pas toujours évident de les suivre à la lettre. C'est pourquoi, les policiers choisiront de se référer, la plupart du temps, à leurs connaissances, leurs instincts et à leur expérience.

En conclusion, ce chapitre nous a permis de connaître les perceptions des policiers de l'Unité-Métro face au terrorisme, au risque d'une attaque dans leur sphère d'activité ainsi qu'à leur rôle dans la lutte antiterroriste. Quant aux outils d'évaluation, ceux-ci nous ont permis de comprendre comment les policiers intègrent leurs perceptions du terrorisme au quotidien. Dans le prochain chapitre, nous tenterons de mieux comprendre l'articulation de ces concepts et d'en tirer des conclusions théoriques au sujet de la perception du risque chez les agents de première ligne.

CHAPITRE IV

ÉVALUATION DES RISQUES ET

L'AMPLIFICATION SOCIALE

Dans le premier chapitre de cette recherche, nous avons recensé plusieurs catégories de facteurs qui influencent le comportement et la perception du risque. Par la suite, nous avons présenté les différentes perceptions qu’avaient les policiers vis-à-vis du terrorisme et des risques associés. Dans ce dernier chapitre, nous tentons de mettre en perspective et de mieux comprendre l’articulation des divers éléments qui influent sur la perception des risques chez nos répondants, intervenants de première ligne en cas d’événement terroriste dans le métro.

À la lecture du chapitre précédent, une des choses qui frappent le plus dans le discours des répondants est la confusion et les profondes contradictions qui y règnent au sujet du risque d’attentat terroriste à Montréal. Cette contradiction est centrale à ce chapitre puisqu’elle nous amène directement au cœur de l’évaluation et de l’amplification sociale du risque.

Plusieurs auteurs ont abordé la question des facteurs qui influencent le comportement en lien au risque, mais rares sont ceux qui ont tenté de comprendre comment ces facteurs interagissent et à quel moment une information modifie de manière qualitative la façon dont les individus se le représentent. Dans la théorie de l’amplification sociale du risque, Kasperson et coll. (1988) regroupent les différentes variables qui influencent la perception du risque (à la hausse ou à la baisse), et postulent que cette perception a un impact sur le comportement de l’individu. Si nous utilisons cette théorie pour analyser les données recueillies dans le cadre de cette recherche, nous en arrivons à comprendre comment les facteurs psychologiques, les structures institutionnelles, le comportement social du groupe, les réponses individuelles et les facteurs environnementaux façonnent l’expérience du risque et quel sera l’impact de ces facteurs sur le processus décisionnel du policier.

4.1 Les facteurs psychologiques associés au risque: le terrorisme

La capacité de nos répondants de converser sur la question du terrorisme montre qu’il ne s’agit pas d’une préoccupation introduite par notre questionnement. La plupart des policiers étaient en mesure de tenir un discours détaillé sur le sujet, en plus de démontrer une certaine fierté associée au partage de leur savoir. Bien qu’ils aient été en mesure de discuter des différents groupes et idéologies terroristes ainsi que des tactiques employées, il en ressort qu’objectivement leur connaissance sur le sujet reste superficielle et souvent erronée. Par contre, ce manque de formation et d’information sur le terrorisme n’empêche

pas les policiers de se considérer plus avertis que les citoyens. Plusieurs policiers vont même jusqu'à critiquer l'ignorance de la population générale. Si les gens perçoivent le terrorisme comme un phénomène flou et distant, c'est que la « plèbe », pour reprendre les mots d'un participant, n'est pas bien informée sur la réalité de la menace. Ce discours donne l'impression que les policiers perçoivent la menace comme étant réelle, mais croient être les seuls capables de la percevoir, parce que les citoyens seraient trop ignorants, préférant plutôt imaginer que ça se passe ailleurs. Quant à eux, les policiers insistent pour dire qu'ils ont une vision plus globale de la menace et qu'ils n'adhèrent pas aux stéréotypes du terrorisme. Par exemple, les policiers ne s'arrêtent pas à l'idée que le terroriste utilisera nécessairement un engin explosif, mentionnant une multitude d'autres situations à considérer comme un attentat de type CBRN, un tireur actif ou même une prise d'otage. La perception de posséder une connaissance supplémentaire sur le terrorisme semble sécuriser les policiers dans leur fonction et pourrait même aller jusqu'à réduire leur perception du risque, car ils bénéficient d'un sentiment de pouvoir sur la menace. Savoir, c'est pouvoir!

En tout et pour tout, ce que nos répondants retiennent le plus est que la menace pourrait venir de n'importe où, à n'importe quel moment puisque le terroriste n'a pas de visage. À l'inverse, l'absence de contrôle sur le phénomène terroriste et les capacités limitées de prévention de la menace causent un sentiment d'impuissance chez les policiers. Ceux-ci trouvent que certaines particularités du réseau rendent la sécurité difficilement atteignable. Les policiers savent que la mission première du transport en commun est d'être facilement accessible aux citoyens et ils comprennent que leurs stratégies de sécurisation habituelle ne peuvent pas être appliquées à l'aveugle. Dans un environnement comme le métro de Montréal, certains outils ne peuvent être employés. Les répondants nous mentionnent la mise en place de détecteurs de métaux comme un exemple concret des mesures auxquels ils n'ont pas accès en raison de la nécessité de fluidité du système. L'accessibilité du réseau laisse donc la porte grande ouverte à une personne avec des intentions malveillantes. Qui plus est, avec la présence d'une population flottante composée de citoyens qui n'ont pas l'habitude de penser au terrorisme, les policiers ont l'impression de lutter contre un ennemi plutôt insouciant que malveillant. L'exemple classique avancé par les policiers est l'individu qui transporte une bombonne de propane dans le métro. Ils nous affirment que ce n'est pas tant que cet individu est malveillant, il n'est tout simplement pas conscient des risques et n'a pas la même mentalité sécurité qu'on les policiers. Similairement à

l'expression « chercher une épingle dans une botte de foin », le nombre réduit de policiers disponibles dans le métro, combiné avec la quantité d'usagers, semble favoriser l'anonymat des usagers, qui peuvent passer plus inaperçus. L'incapacité à être partout en même temps semble ajouter à ce sentiment d'impuissance. La probabilité qu'un policier soit au bon endroit au bon moment est relativement mince et découle d'une variable hors de son contrôle: la chance. Aussi, les policiers nous informent qu'ils trouvent leurs outils de travail désuets ou tout simplement inefficaces, comme l'inaccessibilité à l'équipement CBRN, les « zones grises » de communication et les caméras mal utilisées. Mais ce qui est l'élément le plus révélateur du sentiment d'impuissance des policiers est l'idée qu'un arrêt de service affecte leur capacité de déplacement. Ceci soulève une question fondamentale: comment les policiers de l'Unité-Métro peuvent-ils se rendre sur les lieux d'un incident si leur moyen de transport est bloqué en raison de ce même incident qui requiert leur présence? Chose intéressante, l'absence de contrôle sur la menace et les capacités limitées de prévention et d'intervention, désensibilisent les policiers vis-à-vis de la possibilité d'une attaque sur le métro de Montréal. Leur perception du risque est atténuée par l'idée que si des individus désirent commettre un attentat contre le métro de Montréal, ils ne pourront rien y faire. Les policiers choisissent plutôt d'accepter leurs limites et de ne pas trop s'en faire pour quelque chose sur lequel ils n'ont aucun impact concret.

À la fois, nos répondants insistent également pour souligner que le Canada n'est pas à risque d'une attaque imminente en raison des différents facteurs de protection liés à la nature de la société canadienne. Est-ce là une forme de pensée magique? Lorsque les policiers mentionnent les différences entre le Canada et les autres pays récemment touchés par des attentats terroristes, ils donnent en effet l'impression qu'il n'y a pas de risque immédiat. Le fait que les États-Unis, l'Angleterre et l'Espagne sont tous activement impliqués dans les guerres en Irak et en Afghanistan semble renforcer leur idée que le Canada est dans une catégorie à part. Le Canada serait spécial parce que ses militaires ne font pas la guerre: ils sont en mission de maintien de la paix.

Slovic (1987) propose un paradigme psychométrique qui met en relation deux caractéristiques qualitatives (la familiarité et le contrôle) qui seraient associées à la perception du risque. Selon cet auteur, plus les niveaux de familiarité et contrôle augmentent, plus la perception du risque sera réduite. En nous basant sur le discours des

policiers, nous avons trouvé des similarités avec ce paradigme. Même si dans notre étude nous avons utilisé les termes « connaissance » et « sentiment d'impuissance » respectivement, les concepts s'apparentent à ceux avancés par Slovic (1987). Toutefois, les résultats supposent une relation quelque peu différente puisque la perception du risque des policiers ne semble pas être influencée dans le même sens pour les deux facteurs. En ce qui concerne le concept de connaissance (ou familiarité) sur le terrorisme, nos résultats supportent l'hypothèse de Slovic (1987). Ici, la perception d'avoir une meilleure connaissance sur le sujet (qu'elle soit réelle ou non) réduit la perception du risque des policiers. Par contre, lorsqu'il est question du concept de contrôle, la perception du risque n'est pas amplifiée par le sentiment d'impuissance des policiers, plutôt ce sentiment est un élément qui désensibilise les policiers au risque terroriste. De son côté, Peretti-Watel (2006) ajoute l'idée des mécanismes de justification qui expliquent pourquoi les individus prennent des risques malgré la connaissance de conséquences potentiellement néfastes. Dans le cadre de notre étude, nous avons trouvé que l'« incapacité à s'identifier aux victimes » est un mécanisme de justification qui réduit d'autant plus la perception du risque qu'ont les policiers vis-à-vis du terrorisme. Ainsi, nous avons trouvé que les facteurs psychologiques et les mécanismes de justifications proposés par Slovic (1987) et Peretti-Watel (2006) viennent atténuer la perception que les policiers se font de la menace terroriste.

4.2 Les structures institutionnelles: le SPVM

Les policiers rencontrés avaient pour tâches principales d'assurer une présence sur le terrain et de répondre aux appels. Selon les policiers, la présence d'un organisme externe pour assurer la sécurité dans le métro a plusieurs effets positifs. L'autorité policière, le pouvoir d'enquête et l'accès aux banques de données criminelles, sont des outils qui font toute la différence dans la sécurisation du transport en commun. Même si aucune donnée sur la perception du public n'a été recueillie dans le cadre de cette étude, c'est ici les policiers qui ont la perception que leur présence dans le métro à l'effet de réduire le sentiment d'insécurité des citoyens. L'aspect du « service à la clientèle » a aussi été mentionné comme un élément important de leur travail qui découle directement de la relation entre le SPVM et la STM. Dans cette relation de prêt de service, la STM est un client et l'Unité-Métro est considéré comme un fournisseur. D'une part, puisque la STM est une entreprise, celle-ci se préoccupe principalement de la rentabilité du réseau. D'autre part, les

préoccupations de l'Unité-Métro sont associées à la sécurité des usagers, car, même s'ils travaillent dans le métro, ils demeurent des membres du service d'ordre public. Ainsi, bien que l'Unité-Métro ait l'autorité ultime lorsqu'il est question de sécurité, elle reçoit énormément de pression de la part de la STM. Lors d'arrêts de service, il n'est pas rare d'avoir un gérant de station sur le terrain pour encourager les policiers à expédier leur intervention afin que le service de transport puisse reprendre le plus vite possible, parfois aux dépens de la prudence. On inculque aux policiers de l'Unité-Métro les notions de visibilité et de fluidité, beaucoup plus qu'on ne le forme sur la question du terrorisme. Dans ce contexte, la priorité est mise sur la criminalité visible, comme la vente de stupéfiants et les gangs de rue. À cet effet, comme nous l'avons vu dans le premier chapitre, l'Unité-Métro a pour mandat de maintenir la sécurité dans le métro, d'assurer une présence rassurante pour les usagers, ainsi que de contribuer à la fluidité du réseau par l'application des lois et règlements. Il est important de noter qu'il n'est, par contre, pas indiqué que les policiers affectés à l'Unité-Métro doivent prévenir le terrorisme. En mettant l'emphasis sur la criminalité, la structure institutionnelle semble contribuer à l'amplification « négative » du risque terroriste dans l'esprit des policiers, et ce, peut-être même sans le vouloir.

Un autre aspect de la structure institutionnelle qui doit être pris en considération est la satisfaction des policiers vis-à-vis des règlements et de la marge de manœuvre qui leur est accordée. Dans le cas de l'Unité-Métro, les policiers indiquent que l'atmosphère est plutôt décontractée justement à cause des priorités de visibilité et de fluidité. Les policiers affirment que ceci a l'effet pervers de réduire davantage l'importance accordée aux interventions sur la criminalité, puisque les policiers en viennent à se dire que l'intervention nuit à leur visibilité en plus de provoquer un certain stress au travail.

Au sujet du partage de l'information à l'intérieur de l'organisation, ce qui ressort essentiellement des données c'est que les policiers accordent une grande confiance à la structure organisationnelle. Les policiers font la remarque qu'ils reçoivent une quantité minimale d'information sur le terrorisme de la part de leur organisation. En fait, la quasi-totalité de l'information qu'ils ont provient des médias. Par exemple, l'incident où un individu a été arrêté en possession de plans confidentiels du métro n'a jamais été abordé avec les policiers de l'Unité-Métro. Ainsi, puisque les policiers ne reçoivent pas communications internes sur le terrorisme, ils en concluent que ce n'est pas une priorité

actuelle et non qu'on leur cache quelque chose ou que la communication organisationnelle fait défaut. Se basant sur le concept policier du *need to know*, les agents en viennent à se dire que, s'il y avait une information jugée pertinente pour l'accomplissement de leurs tâches, ils auraient été mis au courant. D'un côté, l'absence de communications sur le terrorisme se traduit par la perception qu'il n'y a pas de menaces réelles et concrètes. À l'inverse, les policiers expliquent aussi cette absence par le fait qu'ils n'ont pas besoin d'avoir tous les détails de ce qui se passe au niveau des instances de gestion. Dans ce sens, connaître les détails des nouvelles initiatives de sûreté et d'antiterrorisme devient une information superflue qui prend inutilement de l'espace sur leur « disque dur » ce qui entrave leur travail. Il est à noter qu'entre collègues, le terrorisme n'est pas un sujet de conversation très fréquent.

Dans les études recensées, Banton (1964) se penche sur l'impact des caractéristiques de l'institution sur le comportement policier. L'auteur montre que les policiers agissent en fonction des tâches auxquelles ils sont affectés, soit les *peacekeepers* qui effectuent essentiellement de la patrouille, comme c'est le cas pour les policiers de l'Unité-Métro, et les *law enforcers* qui accomplissent des tâches spécialisées. Mastrofski et coll. (1987) ajoutent que le comportement des policiers est influencé par la flexibilité qui leur est accordée dans le traitement des tâches quotidiennes. Nos résultats supportent les idées que la division des tâches et la flexibilité de l'organisation vont avoir un impact sur la perception du risque. Dans cette optique, puisque les responsabilités de prévention et d'intervention sont déléguées aux équipes spécialisées comme le groupe antiterroriste et le groupe tactique, les policiers en viendraient à percevoir le risque terroriste de manière réduite. De plus, Skolnick (1966) et Brooks (2005) mentionnent que le comportement policier est aussi le produit des politiques départementales et des préoccupations de l'unité. De manière simplifiée, moins il y a de règles dans la gestion des incidents et des situations, plus le pouvoir discrétionnaire des agents augmente. Ces mêmes caractéristiques sont proposées par Kasperson et coll. (1988) dans le cadre conceptuel de l'amplification sociale du risque comme des éléments qui vont influencer la perception du risque. À l'inverse, Chappell et coll. (2006) ont trouvé que les variables organisationnelles n'avaient aucun lien statistique avec la prise de décision et la perception du risque. À cet effet, nos résultats démontrent que les objectifs et les mandats de l'Unité-Métro atténuent la perception du risque terroriste. Sur le terrain, cela se traduit par la réduction d'interventions qui favorisent

la sécurité des usagers au profit d'interventions qui assurent la visibilité et la fluidité du service. Enfin, un autre aspect de la structure organisationnelle est la gestion des communications. À ce sujet, Tarr et coll. (2005) affirment qu'une trop grande quantité d'information diffusée rend les gens insensibles au message. De son côté, Brodeur (2003) considère plutôt qu'une trop grande quantité d'information diffusée crée une peur démesurée par rapport à la menace réelle. Nous avons trouvé que les policiers intègrent la notion du *need to know* qui se base sur l'hypothèse de Tarr et coll. (2005). À cet égard, les policiers perçoivent les communications internes d'une manière plus pragmatique, car ils doivent maintenir une vision élargie sur le terrain.

4.3 Le comportement social du groupe: l'Unité-Métro

Les policiers de l'Unité-Métro prennent leurs tâches et leurs responsabilités au sérieux. Ainsi, le rôle traditionnel du policier n'est pas complètement évacué au profit de la fluidité du système. Dans un premier temps, nous avons constaté que le sentiment de devoir est un aspect de la personnalité policière qui se dégageait du discours des policiers interrogés. Même si les policiers ressentent une certaine impuissance quant à la prévention du terrorisme, ils ont davantage d'assurance lorsqu'ils évaluent leur capacité de réponse, et plusieurs d'entre eux se voient comme des héros sortant les blessés des débris. Cette confiance semble venir du sentiment de valorisation, que les policiers ont par rapport aux dangers associés à leur travail et au risque de perdre la vie pour une bonne cause. Les policiers acceptent qu'ils puissent perdre la vie, mais ce risque est justifié par le choix de faire carrière dans la police. Ce sentiment de devoir a un impact d'amplification sur la perception du risque, mais a aussi pour effet de réduire l'impact de cette perception sur la prise de décision sur le terrain.

Dans un deuxième temps, le machisme policier est un aspect de la personnalité policière qui s'apparente au sentiment de devoir. Le machisme peut avoir l'effet de minimiser la perception du risque. Par exemple, il arrive que certains policiers passent des commentaires qui mettent en doute le courage d'un autre policier lors d'une intervention. Puisque personne ne veut avoir l'air intimidé par une situation, dans ce contexte, ces paroles demeurent dans l'esprit et pourraient avoir un impact sur une intervention future. Voulant éviter d'être de nouveau le récipiendaire de commentaires négatifs, le policier pourrait potentiellement agir à l'encontre de sa perception du risque au profit de l'influence de ses

pairs. Or, sur le terrain, les policiers affirment avoir assez de force pour ne pas être influencés par la pression des pairs. Si un attentat terroriste survenait, les policiers insistent sur le fait qu'ils seraient capables d'agir de manière responsable, en fonction de leur perception du risque plutôt qu'en fonction de leur égo.

Finalement, la suspicion et la paranoïa sont considérées comme des caractéristiques positives de la personnalité policière. Ce sont ces facultés qui permettraient aux policiers de déceler rapidement les situations et les gens louches et de distinguer, par exemple, un touriste, qui prend des photos du métro, d'une personne malfaisante. À cet égard, les policiers se considèrent en compétition avec un adversaire criminel, et il ne leur est pas permis de perdre. Dans ce contexte, la suspicion des policiers aurait un effet d'amplification sur la perception du risque. Si cela est vrai pour d'autres types de crimes, comme les policiers ne sont pas confrontés à des situations ni à des individus terroristes, la paranoïa entraîne surtout la création de scénarios catastrophes. Même si ces scénarios d'attaques ne visent pas explicitement ou volontairement à maintenir la vigilance, ils ont pour effet non voulu de maintenir leur niveau de vigilance.

Forcese (1999) affirme que le concept de culture policière suppose que les policiers, comme n'importe quel autre groupe professionnel, se développent une culture organisationnelle qui, puisqu'ils sont particulièrement solidaires, entraîne une forme de suspicion envers les personnes qui ne font pas partie de leur fraternité. Van Maanen (1978) ajoute que cette suspicion conduit les agents à classer les citoyens et mène à un traitement différencié. Nos résultats supportent les idées de Forcese (1999) et Van Maanen (1978) au sujet de la suspicion. Plus encore, nous sommes en mesure de comprendre l'impact de cette suspicion sur la perception du risque terroriste. En l'absence de situations qui puissent être reliées au terrorisme, les policiers vont se libérer de leur propension méfiante en faveur de scénarios plausibles. Le machisme est un élément central de l'imaginaire policier, mais lorsqu'il sera question d'agir concrètement, les policiers nous assurent que leur sentiment de devoir prendra le dessus. Les résultats suggèrent donc que le machisme et la suspicion ont certes un impact sur la perception et l'évaluation du risque, et par le fait même, sur le processus décisionnel. Toutefois, cet impact n'est pas aussi clairement défini. La suspicion et le machisme sont, dans le cas du terrorisme, contrôlés par les policiers pour en faire des outils de travail plutôt que des éléments qui vont amplifier ou atténuer la perception du

risque. Stroshine et coll. (2008), complètent avec l'hypothèse qui veut que les policiers se créent des stéréotypes de gens, de lieux et de situations qui leur permettent de percevoir les indices susceptibles d'éveiller leurs soupçons. Cette capacité de remarquer les comportements des gens et de les catégoriser selon différents degrés de risque permettrait aux policiers d'être plus efficaces. Bien que le pouvoir de détecter les gens « méchants » n'existe pas comme tel, les policiers croient que cette capacité unique leur permet d'être plus efficaces dans leurs fonctions en réduisant le nombre d'interventions inutiles. Nos résultats démontrent, de manière plus générale, que le comportement social du groupe va influencer, non pas la perception du risque directement, mais plutôt l'impact que cette perception aura sur le comportement individuel et la prise de décision.

4.4 Les réponses individuelles: le policier

Les policiers rencontrés ont mis beaucoup d'emphasis sur le gros bon sens (ou « GBS ») et l'expérience. Ils affirment que puisque le métro de Montréal n'a pas été la cible d'un attentat terroriste à ce jour, la connaissance des procédures à suivre en cas d'attaque est plutôt faible. Comme les policiers n'ont pas l'occasion de pratiquer les protocoles, ils admettent qu'ils se réfèrent davantage au GBS pour évaluer le risque et prendre leurs décisions sur le terrain. C'est le danger de tous événements rares, puisque les policiers ne sont pas préparés à un attentat terroriste, le GBS prend le dessus. Malgré que les policiers ne retiennent pas tous les détails de toutes les procédures, en cas d'une attaque terroriste, ils affirment que leur GBS sera suffisant pour intervenir. En gardant à l'esprit la sécurité des usagers, l'intervention découle de soit (évacuation, périmètre, contrôle de foule, etc.). Ainsi, même s'il y a des procédures en place pour guider l'intervention, les policiers affirment que l'expérience a plus de poids sur la perception du risque et la prise de décision. Par exemple, un policier qui a vécu un appel pour un colis suspect (fondé ou non) n'aura pas la même intervention qu'un policier qui n'a pas encore fait face à une telle situation. Plus encore, la quantité élevée de fausses alertes a aussi un impact sur la perception des risques. Lorsqu'un policier intervient sur le dixième incident terroriste non fondé de la semaine, sa perception du risque pourrait être diminuée, tout comme il est possible que les citoyens soient désensibilisés aux risques si les policiers effectuent toujours ce qu'ils appellent la « grosse opération ».

Aussi, les policiers reconnaissent que la réalité diffère souvent de ce qui est indiqué dans les livres et donc, il arrive qu'il soit nécessaire de dévier des protocoles établis. Le GBS mène à la prise de décisions, dans le feu de l'action, qui ne seront pas toujours en règle avec les procédures développées par les gestionnaires. De plus, nos répondants soulignent que s'il arrive que des erreurs soient commises, c'est souvent parce qu'il y a une quantité élevée d'éléments qui doivent être pris en considération dans un laps de temps très réduit, et ces erreurs sont ensuite disséquées et examinées par des gens qui n'étaient pas présents lors de l'incident. Ceci semble causer un sentiment d'insatisfaction chez les policiers, qui disent refuser de prendre certaines décisions seulement pour s'épargner les réprimandes du service. Puisque les policiers de l'Unité-Métro jouissent d'un pouvoir discrétionnaire pour décider d'intervenir ou non sur le terrain, ils peuvent choisir de ne pas agir dans certaines situations considérées comme ayant une possibilité trop élevée de blâme.

Le discours des policiers sur l'utilisation du GBS révèle certaines contradictions qui se doivent d'être abordées. Dans un premier temps, si le GBS est le facteur premier qui influence la perception et l'évaluation du risque, ceci suggère que les priorités du SPVM l'emportent sur ceux de la STM. Or, ce n'est pas du tout ce que les policiers nous affirment au sujet des valeurs de visibilité et de fluidité inculquées par la structure institutionnelle. En tant que client, la STM demande au SPVM de remplacer ses priorités de maintien de la paix par ceux de l'entreprise. L'atmosphère *smooth* de l'Unité-Métro qui met l'emphasis sur le service à la clientèle plutôt que sur la réduction de la criminalité crée une dualité entre l'instinct policier et le paraître requis pour assurer un sentiment de sécurité chez les usagers. Bien que les policiers disposent d'un niveau élevé de liberté sur le terrain en raison de la distance hiérarchique, dans les faits les politiques sont plutôt strictes lorsque ceux-ci dévient de la procédure. Ainsi, la deuxième contradiction par rapport à l'utilisation du GBS se manifeste en lien avec la peur d'être critiqué. Les policiers ne se sentent pas soutenus lorsqu'ils doivent prendre des décisions, dans le vif de l'action, qui ne concordent pas avec les objectifs de l'organisation. Ces contradictions s'expliquent par une tension entre le GBS, le désir d'autonomie, les priorités de la STM et les réprimandes. Par exemple, si les policiers utilisent leur expérience personnelle pour évaluer le risque que posent des situations criminelles, la situation est quelque peu différente vis-à-vis du terrorisme en raison du potentiel élevé de dommage. Toutefois, l'aspect discrétionnaire du travail policier ne peut être entièrement remplacé par des procédures complexes, d'autant plus que les

priorités de la STM ne sont pas directement liées à la prévention du terrorisme dans le transport en commun. Cela n'empêche que la nécessité d'avoir des procédures en matière de terrorisme réduit l'autonomie des policiers sur le terrain et augmente les possibilités de réprimandes.

Smith et coll. (2005), suggèrent que les caractéristiques individuelles des policiers, telles que l'ancienneté, le niveau d'éducation, et le sexe, n'auraient pas d'influence sur leurs choix. De son côté, Mitchell (2005) affirme le contraire, en insistant pour dire que les femmes et les personnes plus âgées perçoivent des niveaux de risque plus élevés. Ayant rencontré des policiers, hommes et femmes de tous âges, nous avons trouvé que les caractéristiques individuelles ne semblent pas avoir d'impact sur la perception des risques, toutefois, avec un échantillon de quinze entrevues, nous ne sommes pas en mesure d'entrevoir de différences appréciables.

Par contre, bien que l'ancienneté, l'éducation et le sexe du policier ne semblent pas avoir d'impact, ce que nous avons découvert c'est que l'expérience personnelle de l'individu a beaucoup plus d'influence sur la perception du risque. Aussi, ce qui a paru être d'une grande influence est le GBS et le *gut feeling* du policier, facteurs qui sont du même ordre que la suspicion développée par la culture policière, toutefois, ceux-ci se retrouvent au niveau individuel. Dans ce sens, nos résultats concordent avec ceux de Shearing et Ericson (1991) qui ajoutent que les décisions prises par les policiers se développent dans le vif de l'action, souvent de manière instinctuelle, et ce, parce qu'ils semblent voir le monde d'une manière qui leur permet d'obtenir immédiatement l'information essentielle à une situation. Cusson et Diotte (2007) complètent avec l'idée que les policiers se fient à leur jugement pour évaluer le degré de risque que représente une situation. Cela dit, nos résultats montrent que l'expérience personnelle et le GBS influencent, à la baisse, la perception du risque des policiers.

4.5 Les facteurs environnementaux: le réseau du transport en commun

Les données recueillies nous permettent d'affirmer qu'en l'absence d'attaques terroristes sur le métro de Montréal, les policiers de l'Unité-Métro sont plutôt préoccupés par d'autres crimes plus fréquents. À ce sujet, les policiers mentionnent qu'un des problèmes de la police en général, c'est que le quotidien est bien rodé, mais lorsqu'il est question

d'incidents majeurs, c'est plus problématique. Nous avons remarqué que les policiers sont désensibilisés face à certaines situations et plus vigilants par rapport à d'autres. Par exemple, puisque le quotidien n'apporte pas d'attentats terroristes, les policiers seront plus vigilants vis-à-vis d'autres phénomènes comme les voies de fait, la vente de stupéfiant et les attroupements de jeunes. Or, le contact avec le terrain et les mesures de sécurité créent ce que les policiers appellent un « blocage psychologique » (ou une carapace), qui leur permet de faire face à la criminalité tout en maintenant le niveau d'alerte nécessaire pour lutter contre la criminalité. En ce qui concerne le travail quotidien des policiers, celui-ci comprend une part élevée d'inconnu, ainsi, les policiers semblent être mieux disposés pour faire à l'inconnu de la menace terroriste. À cet effet, les policiers acceptent cette particularité de leur travail, l'utilisant plutôt pour demeurer prêts à tous et maintenir leur vigilance à un niveau convenable. De plus, même si le taux de criminalité est faible, les policiers sont en contact fréquent avec la criminalité et les mesures de sécurité. Toutefois, cela ne semble pas causer une peur démesurée, au contraire, la perception du risque est grandement diminuée.

De manière générale les facteurs environnementaux comme la composition ethnique, les conditions socio-économiques et le taux de criminalité sont considérés comme des variables associées au processus décisionnel et à la perception du risque. D'un côté, Taylor et Shumaker (1990) affirment que les individus qui sont exposés à un environnement à risque élevé s'adapteront à cet environnement et donc auront une perception du risque réduite. Dans cette perspective, Mitchell (2005) ajoute que plus la fréquence d'exposition et le degré de sécurité augmentent, plus il est probable que l'individu s'adapte et que sa perception du risque soit diminuée. Inversement, la notion de désadaptation suggère que les individus impliqués dans le processus de sécurité auraient une perception du risque plus élevée puisqu'ils seraient plus conscients de la menace que les citoyens non impliqués. Le concept de désadaptation se fonde sur l'idée que le contact fréquent avec des mesures de sécurité serait un rappel du danger potentiel. Tarr et coll. (2005) concluent lorsque les gens ont fait face à un événement tragique, ils choisissent plutôt d'en faire abstraction et de reprendre les activités quotidiennes afin de gérer le stress associé. Dans ce sens, nos résultats démontrent que les policiers de l'Unité-Métro sont à la fois conscients et désensibilisés face à la criminalité en raison de leur contact avec le terrain. Les policiers ne perçoivent pas la menace terroriste comme une préoccupation première, car ils n'ont pas de

contact ce phénomène, ceci au même titre que l'absence de contact entre les citoyens et les mesures de sécurité réduit leur perception du risque criminel. À cet effet, d'autres phénomènes, tels que les vols et le flânage dans le métro, ne doivent pas être oubliés, car, bien que les conséquences de ces gestes soient d'un registre moins élevé, sa fréquence élevée en justifie la priorité quotidienne. Par contre, il arrive aussi que les policiers adoptent des stratégies de justification et de protection qui minimisent la perception du risque. Nos répondants soulignent que ces stratégies sont nécessaires pour leur permettre d'effectuer leurs tâches quotidiennes. Ainsi, afin d'échapper à la paranoïa, les policiers évitent de penser à la menace terroriste et dirigent plutôt leur attention vers la criminalité sur laquelle ils ont l'impression d'avoir un pouvoir concret. Toutefois, la vigilance reste de mise.

Bref, ce qui ressort principalement de nos résultats c'est que les policiers développent une perception du risque qui leur est propre. En général, ils ont une attitude pragmatique qui leur permet de relativiser les situations et de décider lesquelles nécessitent une intervention de leur part. Bien que les policiers ne conçoivent pas le risque de la même manière que les gestionnaires, la présence de l'Unité-Métro demeure un élément important de production de la sécurité sur le terrain. Ce qui reste à comprendre c'est l'impact des perceptions du risque sur la production et la gestion de la sécurité dans le transport en commun de Montréal.

CONCLUSION

Dans la dernière décennie, ou plus précisément depuis les attentats terroristes du 11 septembre 2001, l'attention médiatique dépeint la menace terroriste comme étant omniprésente dans tout l'Occident. Les événements tragiques qui ont eu lieu à Madrid en 2004 à Londres en 2005 ont éveillé la conscience populaire et ont semé la peur dans l'esprit des gens. L'absence de revendications au profit d'un message symbolique non écrit n'a fait qu'ajouter à ce phénomène. Mondialement, les terroristes se sont surtout attaqués aux infrastructures de transport (trains, autobus, avions, terminaux) et assez peu aux autres types d'infrastructures. Le Canada, bien qu'ayant été largement épargné par de telles attaques, a néanmoins adopté une série de mesures de prévention et de répression du terrorisme, en partie pour se conformer aux activités de ses partenaires économiques et politiques. Une proportion importante de ces mesures de sécurité a eu pour objet les services de transport en commun des grands centres urbains. Ainsi, même si nous savons que la fréquence d'attaque terroriste est objectivement très faible, c'est la perception subjective de ce nouveau risque qui crée une peur et un sentiment d'insécurité chez les citoyens. Pour les policiers, la perception du risque découle plutôt de leur expérience. Bien que plusieurs auteurs se soient penchés sur la question de la perception du risque auprès des citoyens, assez peu d'études ont porté sur la perception du risque chez les policiers de première ligne, et encore moins sur le système de transport en commun. De plus, dans la littérature, la perception du risque a aussi été abordée pour comprendre la perception des gestionnaires et des experts du risque. Compte tenu du fait que les terroristes utilisent la peur comme tactique et qu'ils s'en prennent aux infrastructures essentielles, il était important de comprendre comment les acteurs, œuvrant dans le domaine de la sécurité, conçoivent le risque d'une attaque terroriste.

La présente étude voulait connaître les perceptions des policiers vis-à-vis du terrorisme. Il ressort que sur cette question les policiers de l'Unité-Métro ont une connaissance relativement variée sur le terrorisme, mais qui demeure tout de même superficielle. À ce sujet, nous avons pu remarquer que leur connaissance du phénomène est basée essentiellement sur les objectifs, les différents groupes, les tactiques employées et les idéologies auxquelles peuvent adhérer les terroristes. De plus, les policiers ont presque tous tenu à mentionner que les individus terroristes n'ont pas de visage. Les policiers perçoivent aussi des facteurs de protection qu'ils associent à la culture canadienne. L'idée que le Canada est une terre d'accueil pour les groupes terroristes parce qu'il n'y a pas de pression

policière qui est mise est une manière que les policiers utilisent pour justifier l'absence d'attentat. Finalement, les policiers disent que le terrorisme est un phénomène flou et distant, et par conséquent, ils ne perçoivent pas la menace comme étant imminente.

Nous voulions également connaître les perceptions que les policiers ont du risque d'une attaque terroriste dans leur sphère d'activité. Bien que les policiers de l'Unité-Métro n'appréhendent pas la menace terroriste comme étant concrète, ils sont d'accord pour dire que dans l'éventualité d'une attaque au Canada, le réseau de transport en commun de Montréal serait une cible de première importance. En raison des valeurs intrinsèques au transport en commun et des stratégies de sécurisation actuelles, les policiers perçoivent le métro comme un environnement vulnérable aux attentats terroristes.

Aussi, l'étude visait à connaître l'image que les policiers de l'Unité-Métro se font de leur rôle dans la lutte antiterroriste. À ce sujet, les policiers perçoivent que leur présence sur le terrain sert essentiellement à rassurer les citoyens. Nous avons pu remarquer que les policiers valorisent la force de l'Unité-Métro par la connaissance unique qu'ils détiennent sur l'environnement et ses vulnérabilités. Les policiers perçoivent leur rôle comme étant essentiellement réactif.

Finalement, nous voulions savoir quels outils étaient utilisés pour mettre en contexte leurs perceptions. À ce sujet, nous avons pu remarquer que les policiers perçoivent leur environnement à travers des lentilles de suspicion et de vigilance. Aussi, ils se basent principalement sur le gros bon sens pour décider, dans un premier temps, si une intervention est nécessaire, et dans un deuxième temps, quelle action est à prendre. De plus, les policiers considèrent les procédures comme un guide plutôt que comme une règle stricte, choisissant ainsi de se référer à leur expérience.

Avec l'ensemble de ces objectifs, nous avons été en mesure de comprendre l'impact des différents facteurs de l'amplification sociale du risque sur la perception du risque terroriste et la production de la sécurité dans le transport en commun de Montréal. Toutefois, d'autres études pourraient être envisagées pour permettre une compréhension plus approfondie de l'impact de ces perceptions sur le processus décisionnel et, par le fait même, sur la gestion de la sécurité. Comment les perceptions du risque influencent-ils concrètement le processus

décisionnel et l'action policière? Quelles sont les répercussions de la perception du risque sur la réponse institutionnelle et les politiques gouvernementales? De plus, en lien avec les limites abordées dans le deuxième chapitre, bien que l'approche qualitative permette de comprendre un phénomène en profondeur, les possibilités de généralisation sont réduites. Ainsi, il serait intéressant de procéder à une étude comparative de plus grande envergure qui pourrait inclure plusieurs villes et/ou services d'ordre (public ou privé). Une recherche de ce genre offrirait des résultats plus universels et permettrait de comprendre si les perceptions du risque varient d'une ville à une autre, ou entre le domaine public et privé par exemple. Néanmoins, nous croyons que notre étude amène des connaissances précieuses en ce qui concerne la sécurité dans le transport en commun en contribuant au manque d'études sur la perception des risques chez les acteurs de la sécurité. Notre vision analytique nous a permis de comprendre les enjeux (politiques, institutionnels, personnels, etc.) auxquels les policiers de l'Unité-Métro doivent faire face dans le cadre de leur travail et de quelle manière leur comportement sera influencé par la perception du risque.

CONSIDÉRATIONS SUR LA GESTION DE LA SÉCURITÉ

Dans la théorie de l'amplification sociale du risque, Kasperson et coll. (1988) proposent plusieurs facteurs qui influencent la perception du risque, qui, à son tour, influence les comportements (voir figure 2). Dans cette perspective, les auteurs poussent la réflexion plus loin en affirmant que les comportements engendrent des effets secondaires qui peuvent déclencher des revendications pour une réponse institutionnelle additionnelle et la mise en place de mesures de sécurité, ou, au contraire, dans le cas d'atténuation du risque, entraver la mise en place de mesures de protection nécessaires. Dans le cadre de cette recherche, nous avons trouvé que les différents facteurs associés à la perception du risque atténuent l'importance du terrorisme aux yeux des policiers. À cet égard, les stratégies de sécurisation, comme la vigilance et le niveau de préparation, sont influencées par le comportement sur le terrain. Dans le cas de l'Unité-Métro, le comportement des policiers devient l'élément central dans la gestion de la sécurité dans le réseau de transport.

La sécurité dans le transport en commun interagit de manière complexe au niveau politique et sur l'opinion publique. Dans un premier temps, puisque les politiciens ont un pouvoir décisionnel qui inclut l'attribution de financement pour des sphères d'activité jugées importantes, comme la sécurité dans le transport en commun, les responsables de la sécurité

doivent se plier à leurs demandes. Or, les décisions politiques sont souvent influencées, d'une part, par l'opinion des experts et d'autre part, par l'opinion publique. Dans un monde utopique, ces deux manières d'évaluer les risques (objectivement ou subjectivement) produiraient des résultats comparables, mais cela est rarement le cas. Si les auteurs recensés ont dessiné de manière caricaturale la distinction entre les deux répertoires évaluatifs, les experts se fient aux chiffres et les citoyens se fient sur les sentiments, il n'en demeure pas moins que lorsqu'un incident majeur survient, les citoyens se tournent vers le gouvernement pour assurer leur sécurité. Ainsi, puisque les politiciens sont redevables aux citoyens qui les ont élus, ils seront portés à mettre en place des stratégies antiterroristes qui correspondent à la volonté du public, plutôt que de mettre en place les mesures qui sont jugées plus souhaitables pour la société. Cela étant dit, les citoyens ne sont pas toujours cohérents dans leurs demandes. De manière générale, les citoyens veulent se sentir en sécurité, mais ne veulent pas que les mesures de sécurité nuisent à leur quotidien. Ceci est une situation complexe pour les policiers, qui doivent effectuer les fonctions de sécurité qui leur ont été assignées par le pouvoir politique, sans pour autant compromettre la satisfaction du public.

À cet effet, nous remarquons que la création de l'Unité-Métro en 2007 représente une manière de concilier des intérêts parfois divergents. L'importance que les policiers accordent à leurs fonctions justifie la nécessité d'avoir un organisme externe qui assure la sécurité des usagers plutôt que la fluidité du réseau. L'aspect sécuritaire demeure un élément primordial et leur perception des risques reflète bien la réalité du réseau du transport en commun. Bien que la menace terroriste ne soit pas perçue comme priorité immédiate, les policiers sont d'accord pour dire qu'un niveau de vigilance minimal est requis en raison de l'imprévisibilité de cette menace.

Toutefois, avec la mise en place de procédures spéciales, les gestionnaires demandent aux policiers de faire abstraction de leurs perceptions pour rentrer dans un moule préétabli. Or, nous croyons que, ce faisant, les gestionnaires passent à côté d'une source d'information riche en expérience. Les policiers ne sont peut-être pas des experts en terrorisme, mais ils ont une expertise particulière qui serait un atout dans la gestion de la sécurité. De tous les groupes (experts, gestionnaires, citoyens), les policiers semblent être les mieux placés pour évaluer le risque et agir en conséquence. Ils ont une capacité à réfléchir et à concevoir la

sécurité qui est inégalable en raison de la proximité qu'ils ont avec l'environnement à risque. Nous croyons en ce sens que l'Unité-Métro est la mieux placée pour coordonner la sécurité dans le métro de Montréal.

Ainsi, l'Unité-Métro représente une bonne évolution, mais concrètement, dans une situation d'urgence extrême, comme une attaque terroriste sur le métro de Montréal, la capacité d'intervention de l'Unité-Métro est réduite pas sa capacité de déplacement. C'est pourquoi les équipes spécialisées auront une plus grande possibilité d'impact. Toutefois, cela ne veut pas dire que les policiers affectés au transport en commun ne seront pas efficaces, seulement, ils auront une responsabilité autre que d'intervenir dans ce qui est appelé la « zone chaude ». Dans le respect de la division des tâches à l'intérieur d'une grande organisation comme le SPVM, leur rôle premier sera l'évacuation des usagers, car ils seront directement sur les lieux.

Dans ce sens, le travail des policiers de l'Unité-Métro revient essentiellement à de la patrouille. Il s'agit de montrer aux citoyens qu'ils sont en sécurité. Le sentiment de sécurité du citoyen est assuré par la présence sur le terrain et la visibilité. Toutefois, en ce qui concerne la prévention du terrorisme, ce n'est que du paraître, car les policiers de l'Unité-Métro mentionnent qu'ils ne seront pas en mesure de prévenir quoi que ce soit. Ainsi, l'Unité-Métro correspond à une nouvelle manière de gérer les différences entre les pressions politiques et les pressions sociales. Les policiers ne conçoivent pas le risque de la même manière que les gestionnaires (actuarielle) ou les citoyens (émotionnelle), plutôt, ils se représentent le risque en combinant les deux répertoires évaluatifs pour se positionner entre l'expert et le citoyen. À cet égard, nous pourrions dire que c'est l'expression du vrai *visage de la police*.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Arcuri, A.F., Gunn, M.M. et Lester, D. (1979). Some new data on police discretion and training. *Criminal Justice Review*, (1):15-23
- Alpert, G.P. et Dunham, R.G. (1997). *Policing urban America* (3^e éd.). Prospect Heights: Waveland Press.
- Alpert, G.A. et Fridell, L. (1992). *Police Vehicles and Firearms: Instruments of Deadly Force*. Prospect Heights: Waveland Press.
- Association Canadienne du Transport Urbain (2007). *La sûreté et la sécurité du transport collectif*. Exposé analytique 23 (juin 2007).
- Association Canadienne du Transport Urbain (2008). *Un paysage en évolution: l'investissement fédéral en transport collectif dans l'ensemble du Canada*. Exposé analytique 27 (février 2008).
- Auger, J. et Roussel, S. (2004). « Le Ministère de la sécurité publique et de la protection civile. Un Department of Homeland Security canadien? », *Le maintien de la paix*, 69(septembre): 1-4. Document consulté le 6 mars 2010.
www.er.uqam.ca/nobel/cepes/pdf/BULL69.pdf
- Banton, M. (1964). *The Policeman in the Community*. London: Travistock Publications.
- Bayley, D.H. et Bittner, E. (1984). Learning the skills of policing. *Law and Contemporary Problems*, 47(4): 35-59.
- Bayley, D.H. et Mendelson, H.A. (1969). *Minorities and the police: Confrontation in America*. New York: Basic Books.
- Bittner, E. (1979). *The functions of the police in modern society: a review of background factors, current practices, and possible role models*. Cambridge: Oelgeschlager, Gunn & Hain.
- Blanchet, A. et Gotman, A. (2009). *L'enquête et ses méthodes: l'entretien*. Nathan.
- Boutin, G. (1997). *L'entretien de recherche qualitatif*. Sainte-Foy: Les Presses de l'Université du Québec.
- Boyd, A. et Sullivan, J.P. (2000). *Emergency preparedness for transit terrorism: A synthesis of transit practice*. Washington: National Academy Press.
- Breud, J.-P. (1984). Les techniques d'échantillonnage. Dans B. Gauthier (dir.). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (pp. 177-200). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Broderick, J.J. (1977). *Police in a time of change*. Morristown: General Learning Press.
- Brodeur, J.-P. (2003). *Les visages de la police: pratiques et perceptions*. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Brooks, L.W. (2005). Police Discretionary Behavior: A Study of Style. Dans R.G. Dunham et G.P. Alpert (dir.). *Critical issues in policing: contemporary readings* (5^e éd.) (pp. 89-105). Long Grove: Waveland Press.
- Bureau du vérificateur général du Canada (2004). *Rapport de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes – Chapitre 3 La sécurité nationale au Canada – L'initiative de 2001 en matière d'antiterrorisme*.

- Campbell, J. (1999). La secte japonaise Aum Shinrikyo. Dans G. Chaliand, *Les stratégies du terrorisme*, Paris: Desclée de Brouwer.
- Campos, E. (2009). Ahmed Ressam, produit d'un réseau terroriste. Dans S. Leman-Langlois et J.-P. Brodeur (dir.). *Terrorisme et antiterrorisme au Canada* (pp. 104-120). Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- Cauley, J. et Im, E. (1988). Intervention Policy Analysis of Skyjackings and Other Terrorist Incidents. *The American Economic Review*, 78(2): 27-31.
- Chappell, A.T., MacDonald, J.M. et Manz, P.W. (2006). The organizational determinants of police arrest decisions. *Crime and delinquency*, 52(2): 287-306.
- Cronin, A.K. (2002). Rethinking Sovereignty: American Strategy in the Age of Terrorism. *Survival*, 4(2): 119-139.
- Cusson, M. et Diotte, M.-E. (2007). Les organismes de sécurité intérieure du Québec: une classification. Dans M. Cusson, B. Dupont et F. Lemieux (dir.). *Traité de sécurité intérieure* (pp. 89-97). Montréal: Hurtubise HMH.
- Cutter, S.L., Richardson, D.B. et Wilbanks, T.J. (2003). The Changing Landscape of Fear. Dans Cutter, S.L., D.B. Richardson et T.J. Wilbanks (dir.) *The Geographical Dimensions of Terrorism* (pp. 1-5). New York: Routledge.
- Davis, E.M. (1978). *Staff One: A perspective on Effective Police Management*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Davis, K.C. (1975). *Police discretion*. St-Paul: West Publishing Co.
- Deslauriers, J.-P., et Kérisit, M. (1997). Le devis de recherche qualitative. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pires (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Gaëtan Morin, éditeur.
- Douglas, M. et Wildavsky, A. (1982). *Risk and culture: an essay on the selection of technical and environmental dangers*. Berkeley: University of California Press
- Duchesne, A. (2009). *Des centaines de douaniers canadiens sont déjà armés*. La Presse, 05 février 2009. Document consulté le 6 mars 2010.
www.cyberpresse.ca/actualites/quebec-canada/national/200902/05/01-824306-des-centaines-de-douaniers-canadiens-sont-deja-armes.php
- Dubé, F.-P., Gagné, K. (2001). *Un nouveau visage du terrorisme?* La Presse, 12 septembre 2001. Document consulté le 6 mars 2010.
www.cyberpresse.ca/actualites/quebec-canada/national/200902/05/01-824306-des-centaines-de-douaniers-canadiens-sont-deja-armes.php
- Enders, W. et Sandler, T. (1993). The Effectiveness of Anti-Terrorism Policies: Vector-Autoregression-Intervention Analysis. *American Political Science Review*, 87(4): 829-844.
- Enders, W. et Sandler, T. (1999). Transnational Terrorism in the Post-Cold War Era. *International Studies Quarterly*, 43(1): 145-167.
- Enders, W. et Sandler, T. (2000). *Is transnational terrorism becoming more threatening?* Working Paper No. 01-02-06. Culverhouse College of Commerce and Business Administration: The University of Alabama.
- Enders, W. et Sandler, T. (2001). *Patterns of transnational terrorism, 1970-99: Alternative time series estimates*. Article non publié. Document consulté le 9 février 2010.

www.reference.kfupm.edu.sa/content/p/a/patterns_of_transnational_terrorism__197_91825.pdf

- Engel, R.S., Sobol, J.J. et Worden, R.E. (2000). Further Exploration of the Demeanor Hypothesis: The Interaction Effects of Suspects' Characteristics and Demeanor on Police Behavior. *Justice Quarterly*, 17(2): 235-258.
- Ericson, R. (1982). *Reproducing Order: A Study of Police Patrol Work*. Toronto: University of Toronto Press.
- Fischer, R.J. et Green, G. (2004). *Introduction to security*. Amsterdam: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Forcese, D. (1999). *Policing Canadian Society (2^e éd.)*. Ontario: Prentice-Hall.
- Gabor, T. (2004). *La Loi antiterroriste et ses effets: point de vue d'universitaires canadiens*. Ministère de la Justice Canada – Division de la recherche et de la statistique.
- Gagnon, B. et Blais, E. (2009). *L'émergence du nouveau terrorisme dans les années 1990: mythe ou réalité – Résultats d'analyses de série chronologiques*. Article non publié.
- Gagnon, B., Gagnon, F., Lévesque, É., Malfatto, P.-L., Marclay, É., Martin-Vanasse, V., Plouffe, J., Tourreille, J. et Vallet, É. (2006). *Le 11 septembre 2001, cinq ans plus tard: Le terrorisme, les États-Unis et le Canada*. Dans C.-P. David (dir.). Québec: Les éditions du Septentrion.
- Gaines, L.K., Kappeler, V.E. et Vaughn, J.B. (1999). *Policing in America (3^e éd.)*. Cincinnati: Anderson Pub.
- Goldstein, H. (1977). *Policing a Free Society*. Cambridge: Ballinger Pub. Co.
- Grandmaison, R. et Tremblay, P. (1997). Évaluation des effets de la télé-surveillance sur la criminalité commise dans 13 stations du métro de Montréal. *Criminologie*, 30(1): 93-110.
- Groulx, L.-H. (1997). Contribution de la recherche qualitative à la recherche sociale. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pires (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Gaëtan Morin, éditeur.
- Guittet, E.-P. (2009). La militarisation de la lutte antiterroriste au Canada. Dans S. Leman-Langlois et J.-P. Brodeur (dir.). *Terrorisme et antiterrorisme au Canada* (pp. 161-176). Montréal: Press de l'Université de Montréal.
- Hagan, J. et Morden, C.P. (1981). The Police Decision to Detain: A Study of Legal Labelling and Police Deviance. Dans C.D. Shearing (dir.). *Organizational Police Deviance: Its Structure and Control* (pp. 9-28). Toronto: Butterworths.
- Heller, M. (2001). Interdependencies in Civil Infrastructure Systems. *Frontiers of engineering*, 31(4): 47-55.
- Hoffman, B. (1999). *Inside Terrorism*. New York: Columbia University Press.
- Jenkins, B.M. (2006). The New Age of Terrorism. *RAND: National Security Research Division*, (pp. 117-130).
- Jenkins, P. (2003). *Images of terror: What we can and can't know about terrorism*. New York: Aldine De Gruyter

- Kalyvas, S.N. (1999). Wanton and senseless? The logic of massacres in Algeria. *Rationality and Society*, 11(3): 249-250.
- Kappeler, V.E., Sluder, R.D. et Alpert G.P. (1999). Breeding Deviant Conformity: Police Ideology and Culture. Dans V.E. Kappeler (dir.). *The police and society: Touchstone readings* (2^e éd.) (pp. 277-302). Prospect Heights: Waveland Press.
- Kasperson, R.E., Renn, O., Slovic, P., Brown, H.S., Emel, J., Goble, R., Kasperson, J.X. et Ratick, S. (1988). The Social Amplification of Risk: A Conceptual Framework. *Risk Analysis*, 8(2): 177-187.
- Kelmelis, J.A. et Loomer, S.A. (2003). Critical infrastructure. Dans Cutter, S.L., D.B. Richardson et T.J. Wilbanks (dir.) *The Geographical Dimensions of Terrorism* (pp. 127-137). New York: Routledge.
- Laqueur, W. (1999). *The New Terrorism: Fanaticism and the Arms of Mass Destruction*, New York: Oxford University Press.
- Leman-Langlois, S. (2007). Le terrorisme et la lutte contre le terrorisme. Dans M. Cusson, B. Dupont et F. Lemieux (dir.). *Traité de sécurité intérieure* (pp. 199-222). Montréal: Hurtubise HMH.
- Leman-Langlois, S. et Ouellet, G. (2009). L'évolution du terrorisme au Canada, 1973-2006. Dans S. Leman-Langlois et J.-P. Brodeur (dir.). *Terrorisme et antiterrorisme au Canada* (pp. 58-72). Montréal: Press de l'Université de Montréal.
- Lemieux, F. (2006). Le projet Rabaska: une analyse des risques terroristes. Document consulté le 13 août 2009.
www.bape.gouv.qc.ca/sections/mandats/Rabaska/documents/DA6.pdf
- Lewis, J. (2003). Design Issue. Dans J. Ritchie et J. Lewis (dir.). *Qualitative research practice. A guide for social science students and researchers*. Newbury Park: Sage Publications.
- Lum, C., Kennedy, L. W. et Sherley, A. J. (2006). *The effectiveness of counter-terrorism strategies*. Campbell Systematic Review.
- Malik, O. (2001). *Enough of the Definition of Terrorism!* Royal Institute of International Affairs, London: RIIA.
- Manning, P.K. (1977). *Police Work: The Social Organization of Policing*. Cambridge: MIT Press.
- Marshall, C. et Rossman, G.B. (1989). *Designing qualitative research*. Newbury Park: Sage Publications.
- Mastrofski, S.D., Reisig, M.D. et McCluskey J.D. (2002). Police Disrespect toward the Public: An Encounter-Based Analysis. *Criminology*, 40(3): 519-552.
- Mastrofski, S.D., Ritti, R. et Hoffmaster, D. (1987). Organizational Determinants of Police Discretion: The Case of Drinking-Driving. *Journal of Criminal Justice*, 15(5): 387-402.
- Michelat, G. (1975). « Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie ». *Revue française de sociologie*, XVI, p.229-247.
- Ministère des Affaires étrangères et Commerce international (2003). *Fiche d'information: Les mesures adoptées par le Canada afin de contrer le terrorisme depuis le 11 septembre*. Document consulté le 13 août 2009.
www.dfait-maeci.gc.ca/anti-terrorism/canadaactions-fr.asp

- Ministère des Affaires étrangères et Commerce international (2006). *Antiterrorisme et transports*. Document consulté le 17 août 2009.
www.dfait-maeci.gc.ca/foreign_policy/internationalcrime-old/counter_terrorism-fr.asp#surface
- Ministère de la Défense nationale (2001). *Second projet de loi antiterroriste: propositions de modifications supplémentaires à la Loi sur la défense nationale*. Document consulté le 13 août 2009.
www.dnd.ca/site/news-nouvelles/view-news-afficher-nouvelles-fra.asp?id=291
- Ministère de la Défense nationale (2002). *Réaction du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes aux événements du 11 septembre 2001*. Document consulté le 13 août 2009.
www.dnd.ca/site/news-nouvelles/view-news-afficher-nouvelles-fra.asp?id=430
- Ministère de la Défense nationale (2008). *Budget 2001*. Document consulté le 13 août 2009. www.dnd.ca/site/Reports/budget01/index_f.asp#supp
- Ministère de la Défense nationale (2009). *Stratégie de défense: Le Canada d'abord*. Document consulté le 13 août 2009.
www.dnd.ca/site/focus/first-premier/defstra/finance-fra.asp
- Ministère de la Justice Canada (2008). *La Loi antiterroriste*. Document consulté le 13 août 2009. www.justice.gc.ca/fra/antiter/loi-act/persp/persp_p2.html
- Ministère de la Sécurité publique Canada (2009). *À propos des infrastructures essentielles*. Document consulté le 13 août 2009.
www.securitepublique.gc.ca/prg/em/ci/about-fra.aspx
- Mitchell, J.K. (2003). Urban vulnerability to terrorism hazard. Dans Cutter, S.L., D.B. Richardson et T.J. Wilbanks (dir.) *The Geographical Dimensions of Terrorism* (pp. 17-25). New York: Routledge.
- Mitchell, S. (2005). The role of physical security in perception of risk and fear of terrorist attack in the 21st century. Dans J.F. Hodgson et C. Orban (dir.) *Public Policing in the 21st Century: Issues and Dilemmas in the U.S. and Canada* (pp. 83-105). New York: Criminal Justice Press.
- National Consortium for the Study of Terrorism and Responses to Terrorism. (2009a). *Global terrorism database – Incident summary for Tokyo, Japan*. Document consulté le 9 février 2010.
www.start.umd.edu/gtd/search/IncidentSummary.aspx?gtid=199503200014
- National Consortium for the Study of Terrorism and Responses to Terrorism. (2009b). *Global terrorism database – Incident summary for Madrid, Spain*. Document consulté le 9 février 2010.
www.start.umd.edu/gtd/search/IncidentSummary.aspx?gtid=200403110001
www.start.umd.edu/gtd/search/IncidentSummary.aspx?gtid=200403110003
www.start.umd.edu/gtd/search/IncidentSummary.aspx?gtid=200403110004
www.start.umd.edu/gtd/search/IncidentSummary.aspx?gtid=200403110005
www.start.umd.edu/gtd/search/IncidentSummary.aspx?gtid=200403110006
www.start.umd.edu/gtd/search/IncidentSummary.aspx?gtid=200403110007
- National Consortium for the Study of Terrorism and Responses to Terrorism. (2009c). *Global terrorism database – Incident summary for London, England*. Document consulté le 9 février 2010.

- www.start.umd.edu/gtd/search/IncidentSummary.aspx?gtdid=200507070001
www.start.umd.edu/gtd/search/IncidentSummary.aspx?gtdid=200507070002
www.start.umd.edu/gtd/search/IncidentSummary.aspx?gtdid=200507070003
www.start.umd.edu/gtd/search/IncidentSummary.aspx?gtdid=200507070004
- Neiderhoffer, A. (1967). *Behind the shield*. New York: Doubleday.
- Nikic, P. (2004). Pour renforcer l'évaluation des menaces. *Gazette*, 66(4): 16-17.
- Nisbett, R.E. (1980). *Human inference: strategies and shortcomings of social judgement*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Noaks, L. et Wincup, E. (2004). *Criminological research. Understanding qualitative methods*. Newbury Park: Sage Publications.
- Novak, K.J., Frank, J., Smith, B.W. et Engel, R.S. (2002). Revisiting the Decision to Arrest: Comparing Beat and Community Officers. *Crime and Delinquency*, 48(1): 70-98.
- Ouellet, G. (2009). Les causes célèbres. Dans S. Leman-Langlois et J.-P. Brodeur (dir.). *Terrorisme et antiterrorisme au Canada* (pp. 161-176). Montréal: Press de l'Université de Montréal.
- Peretti-Watel, P. (2000). *Sociologie du risque*. Paris: Armand Colin.
- Peretti-Watel, P. (2006). L'expert, le profane et le terrorisme: quelques éléments de réflexion sociologique. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice* (Juin).
- Pires, A.V. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pires (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp.113-169). Montréal: Chenelière Éducation.
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif: considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.P. Pires (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp.174-209). Montréal: Chenelière Éducation.
- Poupart, J. et Lalonde, M. (1998). La méthodologie qualitative et la criminologie au Québec, de 1960 à 1985. Dans J. Poupart, L.-H. Groulx, R. Mayer, J.-P. Deslauriers, A. Laperrière, et A.P. Pires (dir.). *Les recherches qualitatives. Diversité des champs et des pratiques au Québec* (pp. 51-91). Montréal : Chenelière Éducation.
- Radio-Canada (21 janvier 2008). *La STM ajoute 500 caméras dans le métro*. Document consulté le 17 août 2009.
www.radio-canada.ca/regions/Montreal/2008/01/21/010-camera-metro-stm.shtml
- Riley, J. (2004). *Terrorism and Rail Security*. Testimony presented to the Senate Commerce, Science, and Transportation Committee on March 23, 2004. RAND Corporation.
- Ritchie, J. (2003). The application of qualitative methods to social research. Dans J. Ritchie et J. Lewis (dir.). *Qualitative research practice. A guide for social science students and researchers*. Newbury Park: Sage Publications.
- Rokeach, M., Miller, M.G. et Snyder, J.S. (1971). The value gap between the police and the policed. *Journal of Social Issues*, 27(2): 155-177.

- Schafer, J.A., Carter, D.L., Katz-Bannister, A.J. et Wells, W.M. (2006). Decision making in traffic stop encounters: a multivariate analysis of police behavior. *Police Quarterly*, 9(2): 184-209.
- Schmid, A.P. (1984). *Political Terrorism: A Research Guide to concepts, theories, data bases and literature*. New Brunswick, N.J.: Transaction Books.
- Schmid, A.P. (2004). Le terrorisme en statistique: la difficile mesure des tendances du terrorisme mondial. *Forum sur le crime et la société*, 4(1-2): 55-76.
- Schmid, A.P., et Jongman, A.J. (1988). *Political Terrorism: A New Guide to Actors, Authors, Concepts, Data Bases, Theories, and Literature*, New Brunswick, N.J.: Transactional Books.
- Seagrave, J. (1997). *Introduction to Policing in Canada*. Ontario: Prentice-Hall.
- Seidman, I. (1998). *Interviewing as qualitative research. A guide for researchers in education and the social sciences (2^e ed.)*. New York: Teacher's College Press.
- Service de police de la Ville de Montréal (2006). *Document budgétaire complémentaire de 2006*.
- Service de police de la Ville de Montréal (2008). *Portrait sommaire de la première année de la Division du réseau transport en commun – juillet 2007 à mars 2008*.
- Service de police de la Ville de Montréal (2009). *Portrait de la Division du réseau transport en commun – Année 2008*.
- Shearing C.D. et Ericson, R.V. (1991). Culture as figurative action. *BJS*, 42(4): 481-506.
- Sherman, L. (1980). Causes of Police Behavior: The Current State Of Quantitative Research. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 17(Janvier): 69-100.
- Short, J.F. (1984). The social fabric at risk: toward the social transformation of risk analysis. *American Sociological Review*, 49(décembre): 711-725.
- Skolnick, J. (1966). *Justice without trial: Law enforcement in democratic society*. New York: Wiley
- Slovic, P. (1987). Perception of Risk. *Science* 236(April): 280-285.
- Slovic, P., Fischhoff, B. et Lichtenstein, S. (2000a). Cognitive processes and societal risk taking. Dans P. Slovic (dir.). *The perception of risk* (pp. 33-50). London: Earthscan Publications.
- Slovic, P., Fischhoff, B. et Lichtenstein, S. (2000b). Rating the risks. Dans P. Slovic (dir.). *The perception of risk* (pp. 105-120). London: Earthscan Publications.
- Smith, B.W., Novak, K.J., Frank, J. et Lowenkamp, C. (2005). Explaining police officer discretionary activity. *Criminal Justice Review*, 30(3): 325-346.
- Smith, D.A. (1984). The organizational context of legal control. *Criminology*, 22(1): 19-38.
- Société de transport de Montréal (2006). *Programme Sûreté-Transit: La société de transport de Montréal réagit très positivement à l'annonce du gouvernement du Canada*. Document consulté le 13 août 2009. www.stm.info/info/comm-06/co061114.htm
- Société de transport de Montréal. (2009). *Tout sur la STM*. Document consulté le 13 août 2009. www.stm.info/en-bref/toutsurlaSTM.htm
- Starr, C. (1969). Social Benefit versus Technological Risk. *Science*, 165(septembre): 1232-1238.

- Stoddard, E.R. (1999). The informal code of police deviancy: A group approach to blue-collar crime. Dans V.E. Kappeler (dir.). *The police and society: Touchstone readings* (2nd ed.) (pp. 181-202). Prospect Heights: Waveland Press.
- Strang, S. (2004). En finir avec les mythes sur le terrorisme. *Gazette*, 66(4): 16-17.
- Stroshine, M., Alpert, G. et Dunham, R. (2008). The Influence of "Working Rules" on Police Suspicion and Discretionary Decision Making. *Police Quarterly*, 11(3): 315-337.
- Tarr, R.W., McGurk, V. et Jones, C. (2005). Intermodal Transportation Safety and Security Issues: Training against Terrorism. *Journal of Public Transportation*, 8(4): 87-102
- Taylor, R.B. et Shumaker, S.A. (1990). Local crime as natural hazard: Implications for understanding the relationship between disorder and fear of crime. *American Journal of Community Psychology*, 18(5): 619-641.
- Terrill, W. et Mastrofski, S.D. (2002). Situational and Officer-Based Determinants of Police Coercion. *Justice Quarterly*, 19(2): 215-248.
- Terrill, W. et Reisig, M.D. (2003). Neighborhood context and Police Use of Force. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 40(3): 291-321.
- Transport Canada (2004). *La Loi sur la sécurité publique reçoit la sanction royale*. Document consulté le 13 août 2009.
www.tc.gc.ca/medias/communiques/nat/2004/04-gc004af.htm
- Transport Canada (2005). *Allocution prononcée par le Ministre des transports Jean-C. Lapierre devant le Halifax Gateway Council et annonce concernant la stratégie en matière de sûreté des transports*. Document consulté le 22 mars 2010.
www.tc.gc.ca/fra/medias/discours-2005-2005-08-05-1448.htm
- Transport Canada (2006). *Le nouveau gouvernement du Canada lance un appel de demandes pour la deuxième tranche de financement de Sûreté-Transit*. Document consulté le 13 août 2009.
www.tc.gc.ca/medias/communiques/nat/2004/04-gc004af.htm
- Transport Canada (2007). *Le nouveau gouvernement du Canada finance une autre tranche de projets Sûreté-Transit*. Document consulté le 13 août 2009.
www.tc.gc.ca/medias/communiques/nat/2007/07-h163f.htm
- Tremblay, P. et Ouimet, M. (2001). Trajets urbains et risques de victimisation: les sites de transit et le cas du métro de Montréal. *Criminologie*, 34(1): 157-176.
- Tversky, A. et Kahneman, D. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211(janvier): 453-458.
- Van Maanen, J. (1978). The asshole. Dans P.K. Manning et J. Van Maanen (dir.), *Policing: A view from the street* (pp. 221-238). Santa Monica: Goddyear.

